SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y GENERAL

INSTRUCTIVO DE SERVICIOS

INSTRUCTIVO APLICADO A LOS SLA'S

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

09/03/2012

06-SDA-P05-I01/Rev.00

En este documento se detallan los SLA´s , con sus subcategorías y servicios finales a los usuarios.

INSTRUCTIVO DE SERVICIOS

ÍNDICE

INSTRUCTIVO DEL NIVEL DE SERVICIO DE VOZ/DATOS 6
Objetivo: 6
SUBCATEGORIA VPN 6
SERVICIO DE GENERACIÓN DE CERTIFICADO 6
SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE CLIENTE 6
SUBCATEGORIA TELEFONÍA IP 7
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE 7
SERVICIO DE CONFIGURACION DE PERMISOS DE VOZ 7
SERVICIO DE CORREO DE VOZ 7
SERVICIO DE CONECTIVIDAD 7
SUBCATEGORIA CABLEADO 9
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE NODOS 9
SERVICIO DE MANTENIMIENTO 9
SUBCATEGORIA EQUIPO DE COMUNICACIONES 10
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE HARDWARE 10
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN 10
SERVICIO DE MANTENIMIENTO 10
SERVICIO DE CONECTIVIDAD 10
SUBCATEGORIA INTERNET 11
SERVICIO DE INSTALACIÓN NAVEGADOR 11
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE NAVEGADOR 11
SERVICIO DE PERMISOS DE USUARIOS PARA NAVEGAR 11
SUBCATEGORIA CORREO 12
SERVICIO DE ALTA DE USUARIO EN SERVIDOR 12
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN EN PC 12
SERVICIO DE RESPALDO 12
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE 13

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE CORREOS MASIVOS 13
INSTRUCTIVO DEL SOPORTE GENERALES 14
Objetivo: 14
SUBCATEGORIA PERIFERICOS 14
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE HARDWARE 14
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN 14
SERVICIO DE MANTENIMIENTO 14
SUBCATEGORIA HARDWARE 15
SERVICIO DE INSTALACIÓN COMPLETA DE COMPUTADORAS 15
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE COMPUTADORAS 15
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN Y CONECTIVIDAD DE RED 15
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO 16
SUBCATEGORIA SOFTWARE 17
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE PAQUETERIA 17
SERVICIO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN 17
SERVICIO DE INSTALACIÓN COMPLETA DE SOFTWARE 17
SUBCATEGORIA VACUNAS 18
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS 18
SERVICIO DE VACUNAR EQUIPO 18
SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS 18
INSTRUCTIVO DEL DATA CENTER 19
Objetivo: 19
SUBCATEGORIA PERFIL DE ACCESO 19
SERVICIO DE CREACIÓN DE USUARIOS 19
SERVICIO DE R ESTABLECER SERVICIOS 19
SUBCATEGORIA BASE DE DATOS 20
SERVICIO DE RESPALDO DE BASE DE DATOS 20
SERVICIO DE MONTAR UNA BASE DE DATOS 20
SERVICIO DE CREACIÓN DE USUARIOS 20
SERVICIO DE ASIGNACIÓN DE ROLES 20

SERVICIO DE REESTABLECER SERVICIOS 21
SERVICIO DE CREACIÓN DE BASE DE DATOS 21
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE MANEJADOR BASE DE DATOS 21
SUBCATEGORIA PUBLICACIÓN DE SERVICIOS 22
SERVICIO DE PUBLICAR SERVICIOS WEB 22
SERVICIO DE ALTA DE SUBDOMINIOS 22
SERVICIO DE PUBLICAR SERVICIOS WEB 22
SUBCATEGORIA SERVIDORES 23
SERVICIO DE CREACIÓN DE USUARIOS 23
SERVICIO DE MIGRACIÓN DE SERVIDORES 23
SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO DE SERVIDORES 23
SERVICIO DE ESCRITORIOS VIRTUALES 40
SERVICIO DE CARPETAS COMPARTIDAS 40
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS 40
SUBCATEGORIA RESPALDOS 41
SERVICIO DE EJECUCIÓN DE RESPALDOS 41
SERVICIO DE RESTAURACIÓN DE RESPALDOS 45
SUBCATEGORIA SEGURIDAD 52
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE RESTRICCIONES EN FIREWALL 52
SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS ANTISPAM 52
INSTRUCTIVO PROYECTOS TECNOLÓGICOS 53
Objetivo: 53
SUBCATEGORIA PROYECTO 53
SERVICIO DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES DE SERVIDORES 53
SERVICIO DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES DE COMUNICACIONES 53
SERVICIO DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES DE EQUIPO ACTIVO 53

INSTRUCTIVO DEL NIVEL DE SERVICIO DE VOZ/DATOS

Objetivo:
Definir los servicios de voz y datos para proveer el acceso de una forma segura a la red local a usuarios remotos autorizados usando como medio de conexión la red Internet.

SUBCATEGORIA VPN

SERVICIO DE GENERACIÓN DE CERTIFICADO

1. Accesar al servidor openvpn a traves del sofware PUTTY por el puerto 2222
2. Accesar al directorio /etc/openvpn/easy-rsa/2.0 y ejecutar comando source ./vars
   #cd /etc/openvpn/easy-rsa/2.0
   #source ./vars
3. Ejecutar comando **./pkitool "nombre_del_certificado"**
   #./pkitool certf1
4. Copiar archivos generados a un directorio nuevo mas el archivo ca.crt y generar un archivo de configuración con extensión **.ovpn** para la conexión con los datos de los certificados generados.
5. Empaquetar archivos del directorio generado con el comando zip
   #zip /etc/openvpn/sample/certf1 *
6. Enviar archivo zip por correo a responsable de instalación del certificado y software. cliente para conexión con servidor openvpn y notificar por correo o teléfono al solicitante.

SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE CLIENTE

1. Se Recibe Certificados de OVPN, vía email o USB.
2. Se graba en Una USB, Junto con el instalador de OVPN.
3. Se instala como administrador si es Windows Vista o Windows 7.
4. Se Copian los archivos recibidos en la Carpeta de config, que se encuentra en: \Archivos de programa\OPENVPN\CONFIG
5. Se prueba la conexión de VPN

SUBCATEGORIA TELEFONÍA IP

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE

1. Se identifica el nodo donde se va a conectar.
2. Se checa que esté debidamente configurado para la telefonía IP.
3. Se conecta el teléfono y se le configura la Vlan 29 si el teléfono depende del Asterisk.
4. Si el teléfono es Cisco automáticamente se detecta.
5. Ya que toma una IP el teléfono lo termina configurar el administrador del conmutador
6. Se cierra la orden

SERVICIO DE CONFIGURACION DE PERMISOS DE VOZ

1. Se entra al servidor de call manager a través del acceso web https://172.18.0.1/ccmadmin ó ELASTIX.
2. Se asigna la extensión al nuevo dispositivo telefónico detectado por el Call manager.
3. Se asigna la partición de extensiones a la cual pertenecerá el dispositivo ó en el caso de ELASTIX localizar extensión de usuario y moverlo al grupo con los permisos solicitados.
4. Se asigna el **calling search space** (que es el grupo donde se identifican los permisos para la salida de llamadas)
5. Se asigna el grupo de captura de llamadas (es decir asocias a un grupo de extensiones para que puedan capturar las llamadas de las extensiones que están dentro de la misma área física).
6. Notificar por correo o teléfono al solicitante.

SERVICIO DE CORREO DE VOZ

1. Se va al servidor del call manager https://172.18.0.1/ccmadmin y en la extensión que se requiera dar el permiso para buzon de voz, se le activa una casilla para que después de 10 o 20 segundos de timbrado se redirija al voicemail (a través de la extención 8600).
2. Nos vamos al servidor de Voicemail (172.16.0.2) damos de alta el nuevo buzón de voz,
3. Para lo cual es necesario dar la extensión que se configurara el buzón de voz y el correo electrónico institucional que debe de estar ligado al directorio activo.

SERVICIO DE CONECTIVIDAD

Para telefonía IP

1. Se identifica el nodo del lado del usuario donde se va conectar el equipo.

2. Se identifica el nodo del lado del site para ver si el puerto está conectado en el switch y en que puerto está conectado para saber si la configuración nos sirve de ese puerto.
3. Si el puerto no está configurado o tengo algún problema con el switch se pide soporte al administrador de redes para que cheque el puerto del Switch.
4. Se conecta el equipo Deseado al nodo para probar.

Para telefonía análoga

1. Se lleva un teléfono análogo o micro para ver si tiene tono.
2. Si tiene tono se identifica el numero marcando.
3. Si tiene tono se identifica el numero marcando #222002 y nos dice que numero es esa línea.
4. Si no tiene tono, se rastrea el cable hasta la acometida de Telmex.
5. Si en la acometida de Telmex tiene tono la línea deseada se manda el servicio a donde se desea.
6. Si en la acometida de Telmex no hay tono, se le habla al CAS para que chequen esa línea

SUBCATEGORIA CABLEADO

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE NODOS

1. Se recibe la solicitud.
2. Se hace una inspección y levantamiento de materiales.
3. Se solicitan los materiales y herramienta para realizar el trabajo.
4. Se ejecuta el trabajo y se cierra el reporte.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

1. Se recibe la solicitud.
2. Se hace una inspección y si se requiere materiales se hace levantamiento de materiales.
3. Se ejecuta el trabajo y se cierra el reporte.

SUBCATEGORIA EQUIPO DE COMUNICACIONES

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE HARDWARE

1. Se recibe la solicitud.
2. Se verifica los requerimientos de instalación y características del equipo.
3. Se realiza la instalación física.
4. Se realiza la configuración del equipo y puesta en operación.
5. Se cierra reporte.

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN

1. Se recibe la solicitud.
2. Se verifica los requerimientos de configuración.
3. Se accesan los equipos en forma remota o local.
4. Se realizan las configuraciones necesarias y pruebas de operación.
5. Se cierra reporte.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

1. Se recibe la solicitud.
2. Se verifica los requerimientos de configuración.
3. Se accesan los equipos en forma remota o local.
4. Se realiza el mantenimiento a la configuración, modificaciones y/o limpieza según requerimiento.
5. Se realizan pruebas de operación.
6. Se cierra reporte.

SERVICIO DE CONECTIVIDAD

1. Se recibe la solicitud
2. Se verifica los requerimientos
3. Se accesan los equipos en forma remota o local
4. Se realizan pruebas y verificación de conectividad a nivel físico y lógico
5. Se corrigen fallas físicas y cambios en configuración cuando apliquen
6. Se realizan pruebas de operación
7. Se cierra reporte

SUBCATEGORIA INTERNET

SERVICIO DE INSTALACIÓN NAVEGADOR

1. Accesar a la página del navegador correspondiente para descargar la última versión liberada.
2. Descargar el instalador del navegador requerido.
3. Acudir físicamente al equipo del usuario que lo requiere.
4. Ejecutar el instalador del navegador en el equipo.
5. Validar que el usuario accese a través del navegador instalado.
6. Cerrar la orden.

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE NAVEGADOR

1. Revisar que todos los servicios de Internet esten activos.
2. Verificar que el navegador este con la última actualización.
3. Validar la configuración del proxy, para los casos que aplique.
4. Corregir cualquiera de los anteriores.
5. Probar que este navegando correctamente.
6. Cerrar la orden.

SERVICIO DE PERMISOS DE USUARIOS PARA NAVEGAR

1. Accesar a la página de administración de equipo Fortigate 620B.
2. Dar de alta al usuario (nombre e ip) en caso de ser nuevo usuario.
3. Configurar el usuario en el grupo que corresponda de acuerdo a los permisos solicitados.
4. Notificar al usuario por correo o teléfono.

Cerrar la solicitud correspondiente en el sistema de mesa de ayuda.

SUBCATEGORIA CORREO

SERVICIO DE ALTA DE USUARIO EN SERVIDOR

1. Recibir la solicitud de correo electrónico de manera oficial, ya sea por oficio y/o correo del enlace de la Dependencia.
2. Validar en el servidor test-exchange.esonora.gob.mx que el correo solicitado no exista, tomando en cuenta que las políticas de nomenclatura son **primernombre.primerapellido**
3. En el servidor email.sonora.gob.mx se da clic en crear un nuevo correo y se proporcionan los datos representativos del usuario.
4. Seguidamente se crea el conector en el correo de la plataforma anterior (test-exchange.esonora.gob.mx) con el siguiente correo para conexión entre plataformas, **primernombre.primerapellido@zmtest.sonora.gob.mx .**
5. Se realizan pruebas para validar que el correo esté bien creado y no se tenga problemas entre las diferentes plataformas.
6. Se notifica al usuario de vía correo electrónico los datos de la cuenta como son:
   Correo: **primernombre.primerapellido@sonora.gob.mx**
   Usuario: primernombre.primerapellido
   Contraseña: abc123- (**para que se restablezca en el primer inicio de sesión).**
7. Se envía manual técnico para configuración del correo en el Outlook (Anexo 1).

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN EN PC

1. Dar clic en **Panel de control>Correo >Nuevo correo**
2. Se selecciona configuración a través del servicio POP3
3. Se ingresan los datos de servidor de entrada, servidor de salida, puertos de configuración que se especifican en el manual técnico (Anexo 1)
4. Se prueba las configuraciones de la cuenta para validar los datos ingresados.
5. Se finaliza el asistente de Outlook para configuración de correo.

SERVICIO DE RESPALDO

1. Validar que el correo a respaldar este configurado en el Oultlook.
2. Abrir la cuenta de correo desde la configura en el Outlook.
3. Ir a **Archivo** dar clic en **Importar y Exportar.**
4. Seleccionar **Exportar a un Archivo.**
5. Se selecciona la ruta de las carpetas y subcarpetas que se quieren respaldar.
6. Se indica la ruta destino donde se guardara el archivo con extensión **.pst**
7. Una vez generado el archivo se puede restablecer desde cualquier otro Outlook.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE

1. Es importante contar con el CD y/o sistema de almacenamiento donde se encuentre el paquete de instalación del software solicitado, en el caso de correo electrónico **OUTLOOK OFFICE .**
2. Se siguen los pasos de instalación de paquetería.
3. Se finaliza el proceso.

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE CORREOS MASIVOS

1. Seguir el **SERVICIO DE ALTA DE USUARIO EN SERVIDOR** solo que aplica para 10 o más correos solicitados a la vez

INSTRUCTIVO DEL SOPORTE GENERALES

Objetivo:
Definir los servicios que generalmente requieren los usuarios para continuar con el desarrollo de sus actividades.

SUBCATEGORIA PERIFERICOS

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE HARDWARE

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Acudir físicamente al área junto con el equipo a instalar.
3. Llevar a cabo la conexión requerida entre los periféricos y el equipo de cómputo asignado.
4. Instalar los drivers requeridos para el buen funcionamiento del equipo periférico.
5. Realizar pruebas de conexión.
6. Cerrar la orden.

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Acudir físicamente al área para revisar el modelo y marca del equipo a instalar.
3. Buscar los drivers requeridos en Internet.
4. Acudir físicamente con el usuario a instalar los drivers requeridos.
5. Realizar pruebas para validar que los equipos estén funcionando correctamente.
6. Cerrar la orden.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

SUBCATEGORIA HARDWARE

SERVICIO DE INSTALACIÓN COMPLETA DE COMPUTADORAS

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Acudir al área por el equipo a instalar.
3. Solicitar al usuario la lista de la paquetería que requiere para ser instalada en el equipo nuevo.
4. Instalar los drivers y paquetería requerida.
5. Asignar nombre al equipo.
6. solicitar al área de REDES, la IP de asignación.
7. Solicitar el usuario de dominio para activar en el equipo.
8. Instalar el antivirus institucional.
9. Instalar el correo electrónico institucional.
10. Realizar las pruebas de buen funcionamiento.
11. Entregar a usuario
12. Cerrar la orden.

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE COMPUTADORAS

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Es necesario que se identifique que servicio de configuración se requiere:
3. ACTIVACION AL DOMINIO se da de alta en el dominio al equipo solicitado.
4. Instalación de algún drivers (sonido, ets)
5. Realizar las pruebas de correcto funcionamiento.
6. Entregar al usuario.
7. Cerrar la orden.

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN Y CONECTIVIDAD DE RED

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Configurar los servicios de red (Ethernet y/o inalámbrico)
3. Validar conectividad.
4. Cerrar orden.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Valorar la necesidad a efectuar.
3. Formateo de equipo, para lo cual es necesario contar con los respaldos necesarios y listas de paquetería requerida.
4. Cambio de pieza dañada.
5. Realizar las pruebas correspondientes de buen funcionamiento.
6. Se entrega a usuario.
7. Cierra orden.

SUBCATEGORIA SOFTWARE

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE PAQUETERIA

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Solicitar se especifique la paquetería a instalar.
3. Acudir físicamente con el archivo con el instalador para la paquetería solicitada.
4. Realizar las pruebas correspondientes de buen funcionamiento.
5. Se entrega a usuario.
6. Cierra orden.

SERVICIO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Acudir físicamente con el disco para respaldos con el usuario que lo requiera.
3. Conectar el disco, crear una carpeta e indicar a los usuarios la carpeta donde almacenará su información.
4. Validar la prueba de peso del documento con el usuario.
5. Se restablece la información en el lugar indicado por el usuario.
6. Cierra orden.

SERVICIO DE INSTALACIÓN COMPLETA DE SOFTWARE

1. Tener una solicitud del usuario ante el sistema de helpdesk.
2. Formatear el equipo,
3. Reinstalar la paquetería requerida.
4. Validar la prueba de peso del documento con el usuario.
5. Se restablece la información en el lugar indicado por el usuario.
6. Cierra orden.

SUBCATEGORIA VACUNAS

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS

1. Instalar antivirus Virobot internet security 2011.
2. Al verificar el reporte de servicio en mesa de ayuda se procede a realizar los sig puntos:
3. Accesar a carpeta compartida en servidor \\172.16.1.149\Client\Instalador Hauri Clientes v4\Self .
4. Ejecutar instalador HAGENTSELFSETUP .
5. Verificar que AGENTE VMS 4.0 Y EL ANTIVIRUS se hallan cargado con éxito en la barra de herramientas.
6. Se verifica que la versión del engine este actualizada al día de su instalación.
7. Por último se detalla el seguimiento realizado y se cierra la orden de servicio desde servicedeskplus

SERVICIO DE VACUNAR EQUIPO

8. Al verificar el reporte de servicio en mesa de ayuda se procede a realizar los sig puntos:
9. Ingresar de manera remota a equipos identificados o reportados con problemas de virus o software malicioso desde consola de administración.
10. Ejecutar escaneo de virobot antivirus 2011, en caso de no solucionar el problema se procede a ejecutar otras herramientas de limpieza de registro y software malicioso en el sistema.
11. se verifica las vulnerabilidades en cuanto a seguridad que puedan existir en el equipo (actualizaciones de Windows, carpetas compartidas, software instalado, password, etc) que pueda tener el equipo para evitar su propagación o recurrencia del mismo.
12. Por último se detalla el seguimiento realizado y se cierra la orden de servicio desde servicedeskplus.

SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS

La actualización es ejecutada automáticamente desde el servidor de antivirus cada 4 horas, pero en caso de que la actualización no se haya ejecutado.

1. Forzar desde el cliente dando clic derecho en el icono del antivirus
2. A continuación aparecerá un menú donde aparece la opción actualizar.

INSTRUCTIVO DEL DATA CENTER

Objetivo:
Crear, administrar y mantener la operación de servidores virtuales en el Centro de Datos Estatal.

SUBCATEGORIA PERFIL DE ACCESO

SERVICIO DE CREACIÓN DE USUARIOS

1. Se va al servidor administrador de Directorios (172.16.100.101).
2. A la unidad administrativa que identifique al usuario y se da clic derecho para seleccionar **nuevo usuario.**
3. Se ingresan los datos del usuario requeridos y se asigna al usuario bajo la política de **primeranombre.primerapellido .**
4. Se da la contraseña de default **(abc123-)** y se activa la casilla de que el usuario la cambie en el primer inicio de sesión.

SERVICIO DE R ESTABLECER SERVICIOS

1. Para restablecer servicios, hay que identificar la necesidad del servicio.
2. En caso de una cuenta de Directorio Activo, solo hay que ir al servidor, posicionarnos sobre el usuario que requiere restablecer el servicio y validar que la cuenta este activa,
3. En caso de que el usuario no recuerde la contraseña, hay que dar clic derecho sobre el usuario y seleccionar restablecer la contraseña.
4. Se da la nueva contraseña y se confirma.
5. Informar al usuario del mantenimiento realizado de la cuenta.

SUBCATEGORIA BASE DE DATOS

SERVICIO DE RESPALDO DE BASE DE DATOS

1. Ejecutar el Manejador de base de datos
2. Proporcionar usuario y contraseña para ingresar
3. Explorar y elegir la base de datos a respaldar
4. Click derecho y elegir la opción de respaldar base de datos
5. Elegir la ubicación donde se guardará el respaldo y poner un nombre que incluya la fecha ej: SIRG05032012

SERVICIO DE MONTAR UNA BASE DE DATOS

1. Ejecutar el Manejador de base de datos
2. Proporcionar usuario y contraseña para ingresar
3. A nivel Base de Datos, click derecho y elegir opción de adjuntar
4. Seguir las instrucciones del Asistente
5. Escoger desde la ubicación donde tenemos la base de datos el archivo .mdf
6. Automáticamente adjuntara a la base de datos el archivo de log .ldf

SERVICIO DE CREACIÓN DE USUARIOS

1. Ejecutar el Manejador de base de datos
2. Proporcionar usuario y contraseña para ingresa
3. Exploramos en el manejador y expandimos la opción de Seguridad
4. Click derecho a nivel de Usuarios y seleccionar crear usuario nuevo
5. Se proporciona el nombre del usuario
6. Seleccionamos el tipo de usuario (Windows/SQL)
7. Seleccionamos el Rol del usuario
8. Proporcionamos la base de datos sobre la cual tendrá acceso y el nivel de permisos

SERVICIO DE ASIGNACIÓN DE ROLES

1. Ejecutar el Manejador de base de datos
2. Proporcionar usuario y contraseña para ingresa
3. Exploramos en las opciones al nivel de seguridad y usuarios

4. En la lista de usuarios seleccionamos el usuario deseado
5. En la opción de Roles seleccionamos o cambiamos al Rol según sea el caso

SERVICIO DE REESTABLECER SERVICIOS

1. A nivel sistema operativo ir a Herramientas administrativas a la parte de servicios
2. Seleccionar el Servicio de SQL Server
3. Click derecho reiniciar servicio

SERVICIO DE CREACIÓN DE BASE DE DATOS

1. Ejecutar el Manejador de base de datos.
2. Proporcionar usuario y contraseña para ingresar.
3. A nivel Base de Datos, click derecho y elegir opción de Nueva base de datos.
4. Proporcionar el nombre de la base de datos.
5. Si no se desea la opción por default de la ubicación se proporciona otra diferente.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE MANEJADOR BASE DE DATOS

SUBCATEGORIA PUBLICACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE PUBLICAR SERVICIOS WEB

1. Ejecutar en Herramientas Administrativas Internet Information Service
2. Explorar y en la opción de sitios web click derecho
3. Para crear directorio virtual: Seleccionar la opción de directorio virtual, proporcionar un nombre y la ubicación de la ruta donde están los archivos a publicar
4. Para sitios Web: Seleccionar crear nuevo sitio web, proporcionar una descripción, el puerto y la ip en la cual estará escuchando, así como el encabezado que es el nombre de dominio que resolverá el sitio, ej: esonora.gob.mx.

SERVICIO DE ALTA DE SUBDOMINIOS

1. Accesar al servidor de dominio correspondiente
2. Abrir el archivo de zona y agregar el subdominio solicitado
3. Reiniciar el servicio DNS
4. Notificar al usuario por correo o teléfono
5. Cerrar la solicitud correspondiente en el sistema de mesa de ayuda.

SERVICIO DE PUBLICAR SERVICIOS WEB

1. Accesar a la página de administración de equipo Fortigate 620B.
2. Configurar la IP virtual apuntando al servidor y puerto (tcp-udp) correspondiente.
3. Crear la política de firewall con la IP virtual configurada.
4. Notificar al usuario por correo o teléfono.
5. Cerrar la solicitud correspondiente en el sistema de mesa de ayuda.

SUBCATEGORIA SERVIDORES

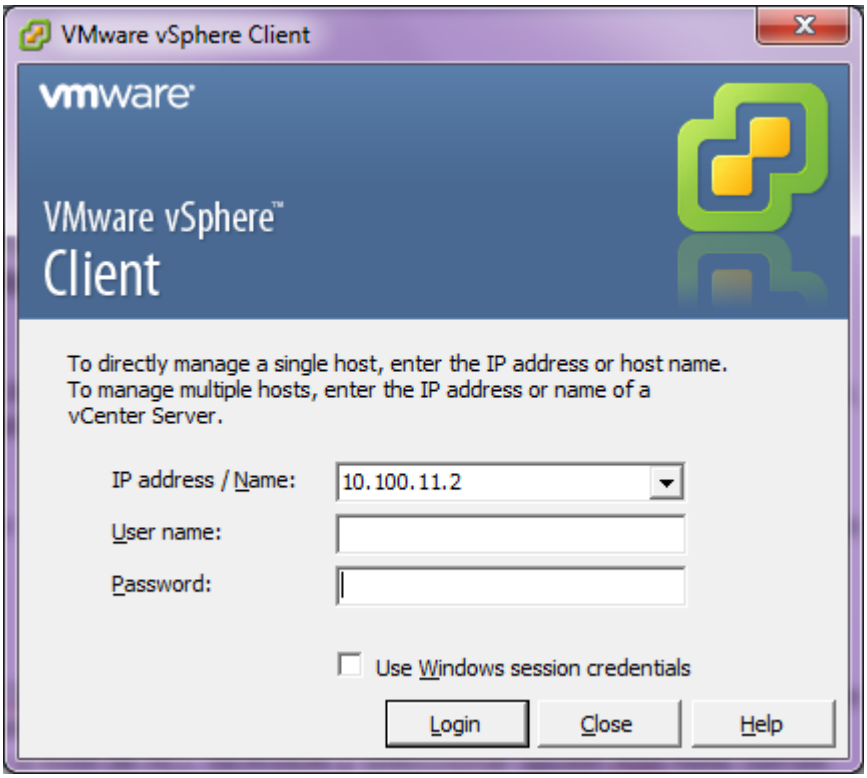
SERVICIO DE CREACIÓN DE USUARIOS

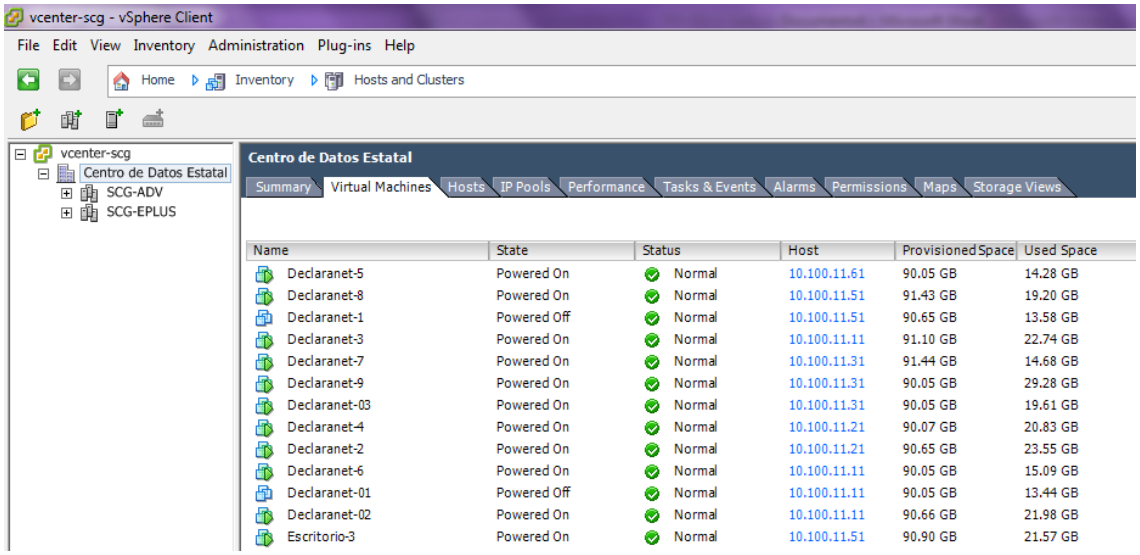
1. Click derecho sobre Mi PC.
2. Seleccionar la opción de Administrar.
3. Explorar dentro de Usuario locales y grupos.
4. A nivel de Usuarios, clic derecho crear nuevo usuario.
5. En el asistente proporcionar nombre de usuario y confiar dos veces la contraseña.
6. Poner que la contraseña nunca caduca y deseleccionar que el usuario debe proporcionar la contraseña en el primer inicio de sesión.

SERVICIO DE MIGRACIÓN DE SERVIDORES

SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO DE SERVIDORES

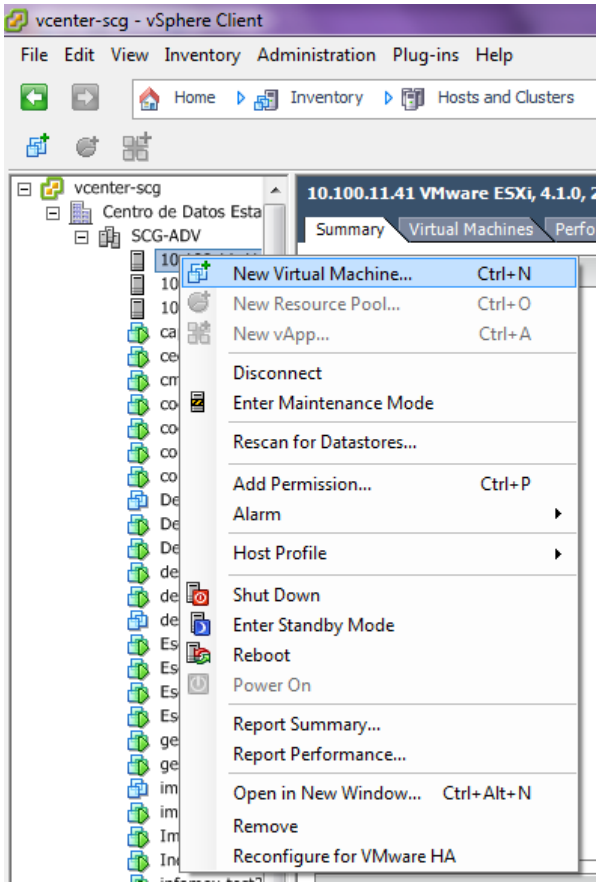
1. Abrir vSphere Cliente y apuntarlo a vCenter (10.100.11.2)



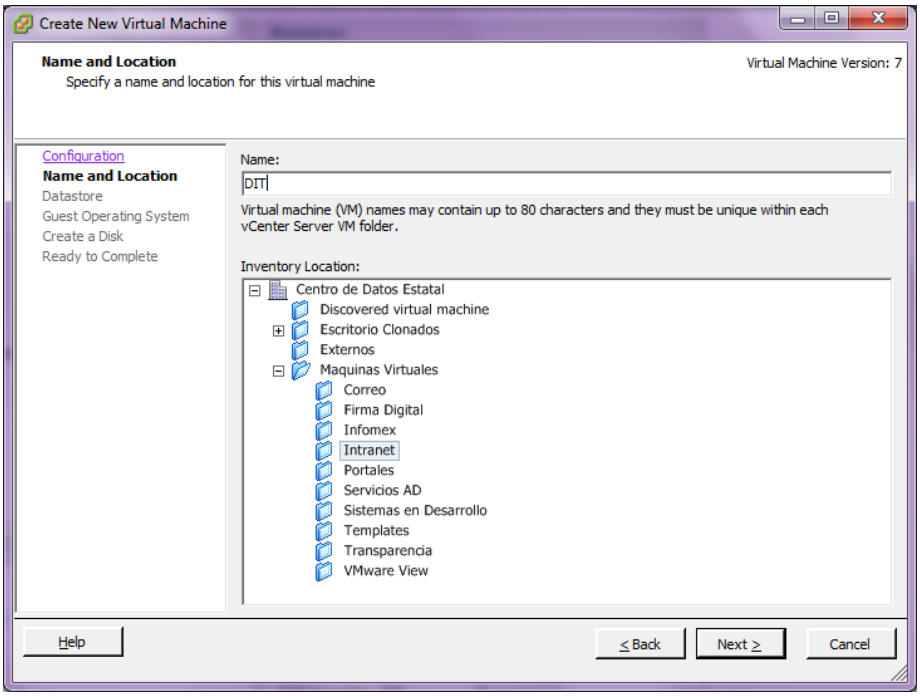

vcenter-scg - vSphere Client
File Edit View Inventory Administration Plug-ins Help
Home Inventory Hosts and Clusters
vcenter-scg
Centro de Datos Estatal
SCG-ADV
SCG-EPLUS
Centro de Datos Estatal
Summary Virtual Machines Hosts IP Pools Performance Tasks & Events Alarms Permissions Maps Storage Views
Name State Status Host Provisioned Space Used Space
Declaranet-5 Powered On Normal 10.100.11.61 90.05 GB 14.28 GB
Declaranet-8 Powered On Normal 10.100.11.51 91.43 GB 19.20 GB
Declaranet-1 Powered Off Normal 10.100.11.51 90.65 GB 13.58 GB
Declaranet-3 Powered On Normal 10.100.11.11 91.10 GB 22.74 GB
Declaranet-7 Powered On Normal 10.100.11.31 91.44 GB 14.68 GB
Declaranet-9 Powered On Normal 10.100.11.31 90.05 GB 29.28 GB
Declaranet-03 Powered On Normal 10.100.11.31 90.05 GB 19.61 GB
Declaranet-4 Powered On Normal 10.100.11.21 90.07 GB 20.83 GB
Declaranet-2 Powered On Normal 10.100.11.21 90.65 GB 23.55 GB
Declaranet-6 Powered On Normal 10.100.11.11 90.05 GB 15.09 GB
Declaranet-01 Powered Off Normal 10.100.11.11 90.05 GB 13.44 GB
Declaranet-02 Powered On Normal 10.100.11.11 90.66 GB 21.98 GB
Escritorio-3 Powered On Normal 10.100.11.51 90.90 GB 21.57 GB

- ***Creación o aprovisionamiento de un Servidor Virtual:***

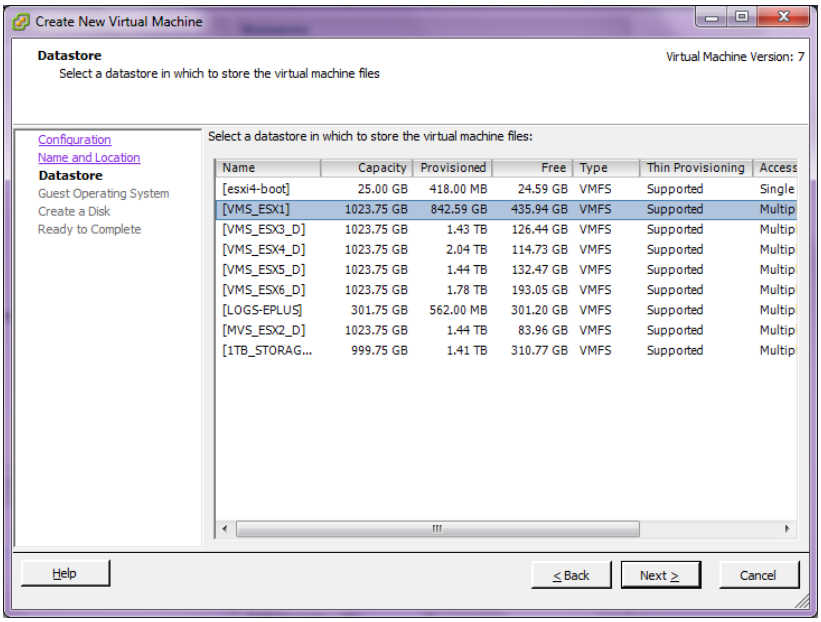
    1. A nivel de Cluster o Host click derecho y seleccionar la opción New Virtual Machine, acceso teclado rápido (Ctrl + N)



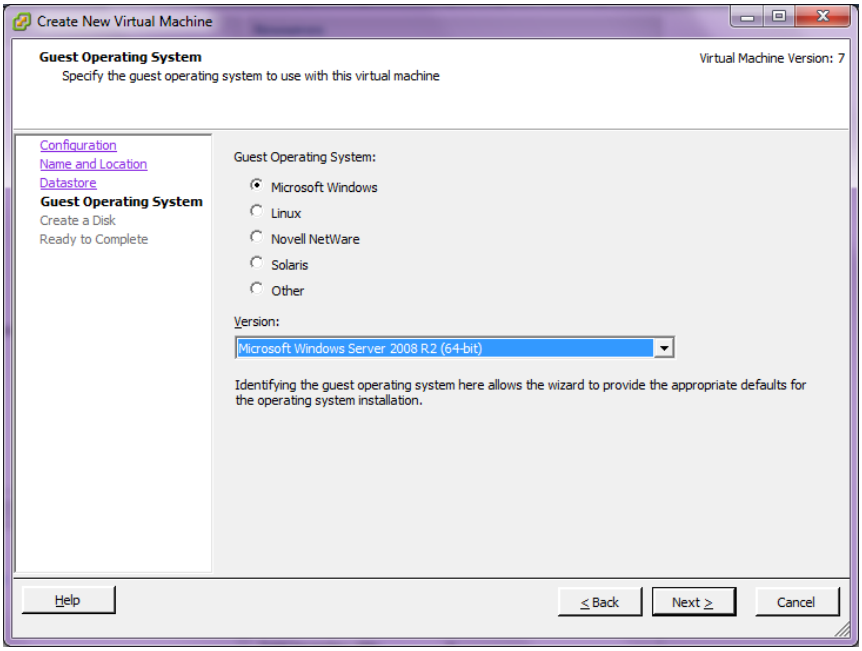
2. Se inicia un asistente que en la primera pantalla pregunta si se quiere crear el servidor virtual de manera típica o personalizada, seleccionar la opción por default que es (Typical) y siguiente
3. A continuación se pide proporcionar el nombre del servidor virtual y la ubicación en el inventario, después siguiente.



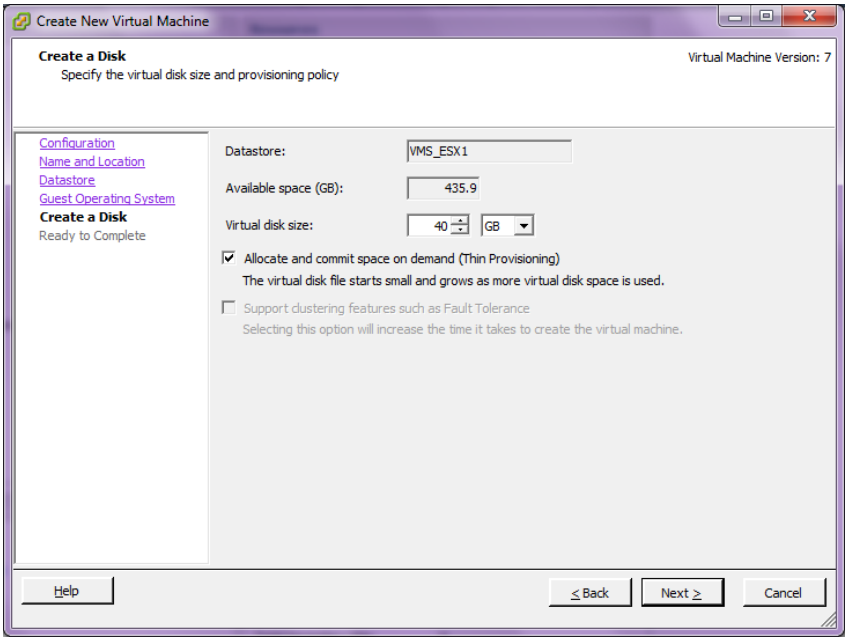
4. Seleccionar el Datastore donde se almacenara el servidor virtual


Create New Virtual Machine
Datastore
Select a datastore in which to store the virtual machine files
Virtual Machine Version: 7
Configuration
Name and Location
Datastore
Guest Operating System
Create a Disk
Ready to Complete
Select a datastore in which to store the virtual machine files:
Name
Capacity
Provisioned
Free
Type
Thin Provisioning
Access
[esxi4-boot] 25.00 GB 418.00 MB 24.59 GB VMFS Supported Single
[VMS_ESX1] 1023.75 GB 842.59 GB 435.94 GB VMFS Supported Multip
[VMS_ESX3_D] 1023.75 GB 1.43 TB 126.44 GB VMFS Supported Multip
[VMS_ESX4_D] 1023.75 GB 2.04 TB 114.73 GB VMFS Supported Multip
[VMS_ESX5_D] 1023.75 GB 1.44 TB 132.47 GB VMFS Supported Multip
[VMS_ESX6_D] 1023.75 GB 1.78 TB 193.05 GB VMFS Supported Multip
[LOGS-EPLUS] 301.75 GB 562.00 MB 301.20 GB VMFS Supported Multip
[MVS_ESX2_D] 1023.75 GB 1.44 TB 83.96 GB VMFS Supported Multip
[1TB_STORAG... 999.75 GB 1.41 TB 310.77 GB VMFS Supported Multip
Help
< Back
Next >
Cancel

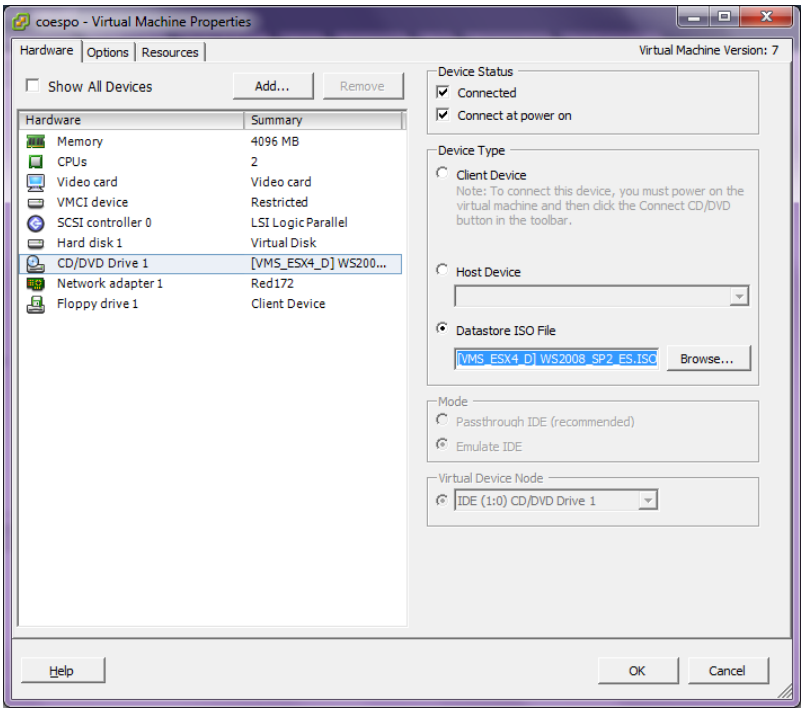
5. Seleccionar el Sistema Operativo que tendrá el servidor virtual.



6. Capturar el tamaño de almacenamiento del disco duro, también se puede o no seleccionar la opción de thin provisioning si esta seleccionada significa que el espacio de disco duro se asignara sobre demanda, sino se reservara todo el espacio a la hora de creación, siguiente.



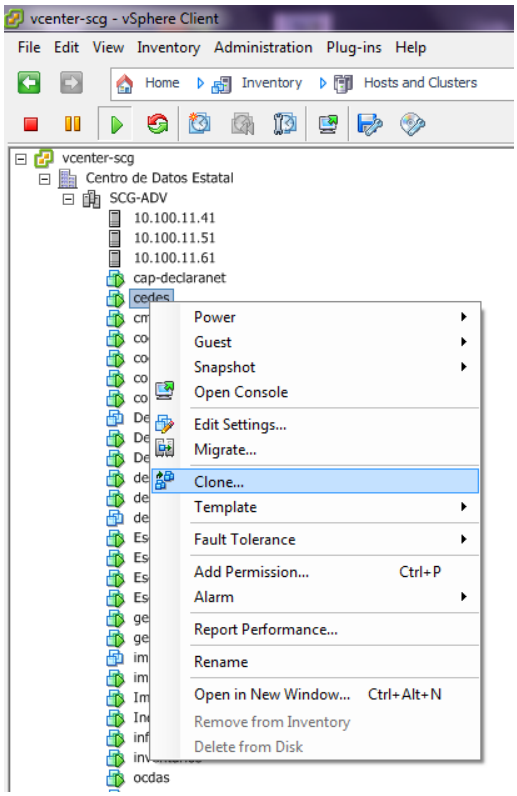
7. En la siguiente pantalla y última muestra una descripción de cómo se creara el servidor virtual, se verifican datos y se da finalizar.
8. En este momento se crea el servidor virtual, falto cargar el sistema operativo, para esto se tiene un repositorio de imágenes de sistemas operativos en el datastore VMS_ESX4_D en la carpeta isos el cual se utilizara más adelante.
9. Al igual que en una instalación física será necesario montar un cd/dvd con la imagen del sistema operativo, click derecho en el servidor virtual creado, seleccionar Edit Settings, seleccionar CD/DVD, seleccionar la opción de Datastore ISO File, browse en la ruta: VMS_ESX4_D/isos.



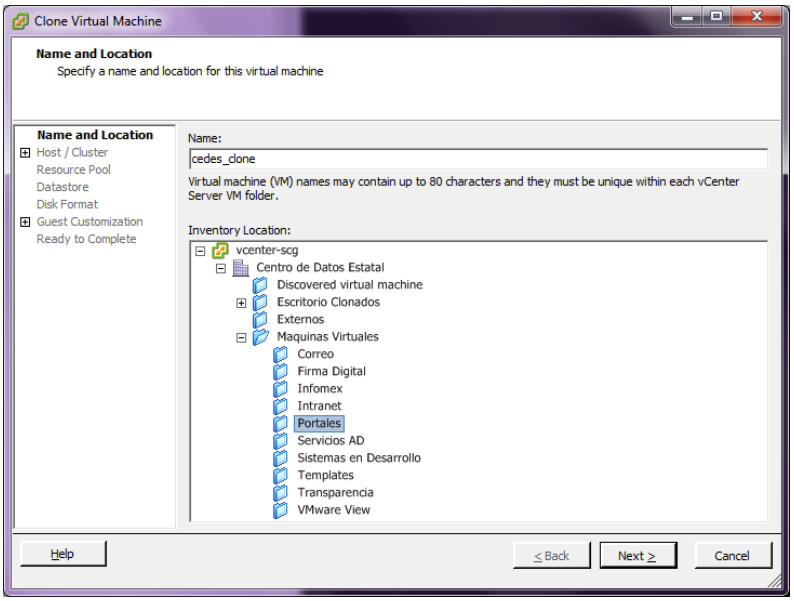
10. Iniciamos el servidor virtual, click derecho Power-Power On, luego se selecciona un icono para abrir la consola tipo pop up, este icono está localizado en una barra accesos rápidos en la parte superior izquierda es el acceso a consola del servidor virtual. Se da click dentro de la consola para ubicar el foco y se presiona F1 para entrar al BIOS después se configura que el boot sea desde el CD/DVD, se guardan cambios el servidor virtual hace boot desde el CD/DVD y se inicia la instalación del sistema operativo como normalmente se hiciera en un servidor físico.

- ***Clonar un Servidor Virtual:***

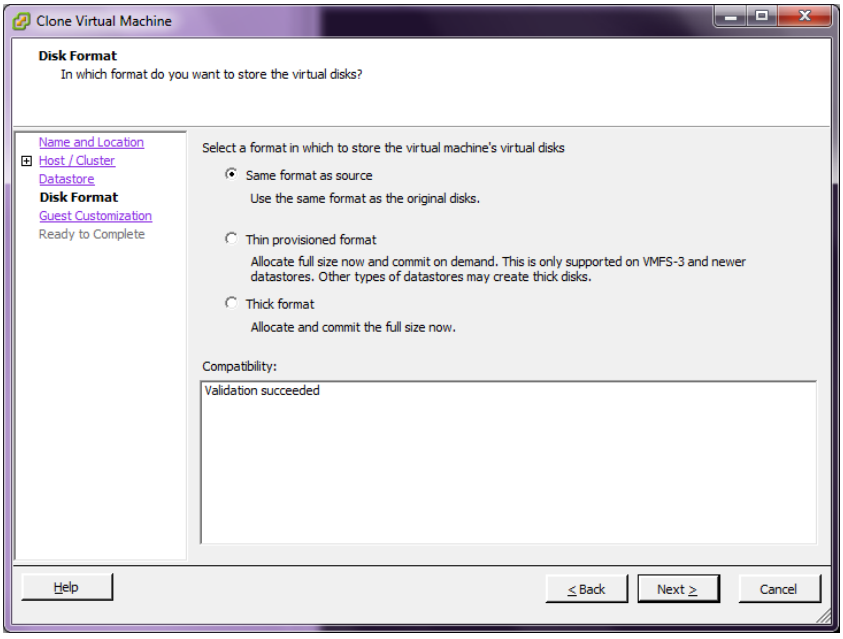
1. Click derecho sobre el servidor virutal que se quiere clonar, seleccionar la opción de Clone.



2. A continuación se pide proporcionar el nombre del servidor virtual y la ubicación en el inventario, después siguiente.



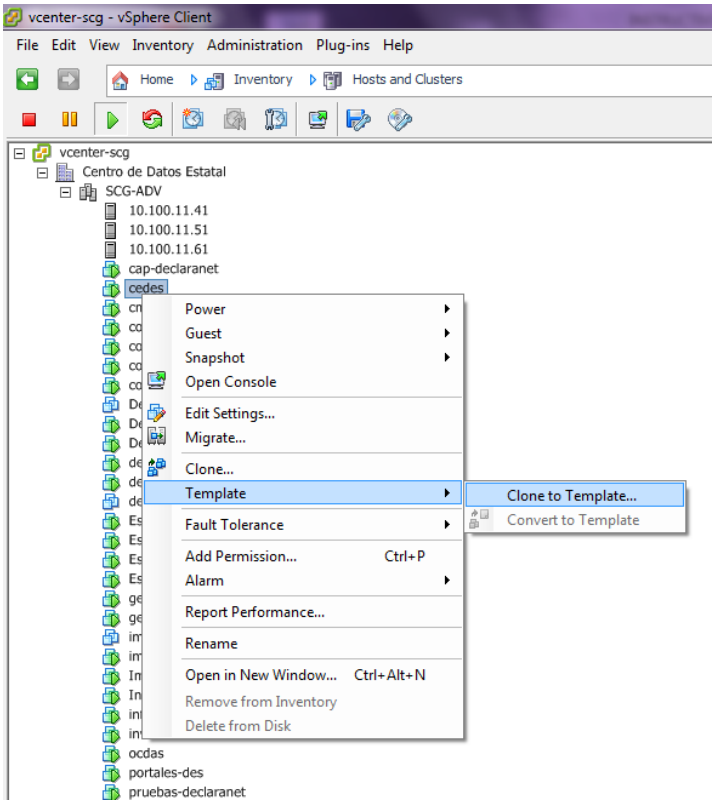
3. En las siguientes tres pantallas se selecciona Cluster, Host y Datastore que van a dar servicio al servidor virtual clonado.
4. Se pide seleccionar el tipo de formato de disco que dentra el servidor virtual, se debe seleccionar si se quiere el mismo formato que el servidor fuente, si quieremos modificarlo a que sea sobre demanda (thin provisioned) o si queremos que tenga todo el espacio asignado y reservado desde el inicio (Thick format).


Clone Virtual Machine
Disk Format
In which format do you want to store the virtual disks?
Name and Location
Host / Cluster
Datastore
Disk Format
Guest Customization
Ready to Complete
Select a format in which to store the virtual machine's virtual disks
Same format as source
Use the same format as the original disks.
Thin provisioned format
Allocate full size now and commit on demand. This is only supported on VMFS-3 and newer datastores. Other types of datastores may create thick disks.
Thick format
Allocate and commit the full size now.
Compatibility:
Validation succeeded
Help
< Back
Next >
Cancel

5. En la siguiente pantalla seleccionar la opción por default (no costumize), siguiente.
6. Verificar la información de la descripción y finalizar.

- ***Generar un Template de un Servidor Virtual:***

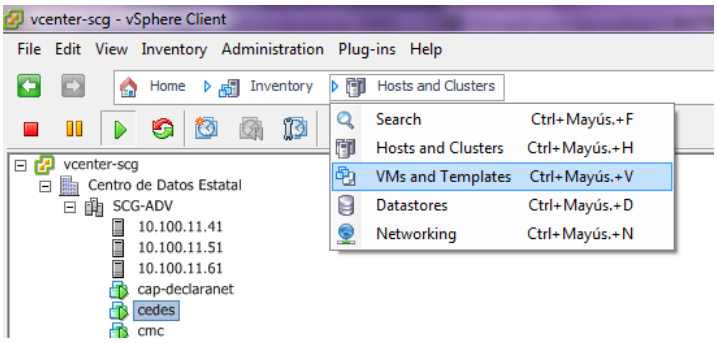
1. Click derecho sombre el servidor virtual que se quiere generar un template, seleccionar la opción de templates-clone to template.



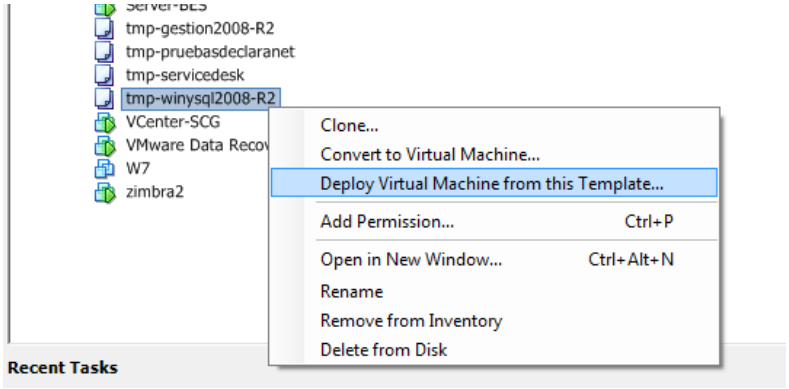
2. A continuación se siguen los mismos pasos desde el inciso (2) de ***Clonar un Servidor Virtual,*** proporcionado los datos de servicios y de ubicación del template que se va a generar.

- ***Deploy de un template para generar un Servidor Virtual:***

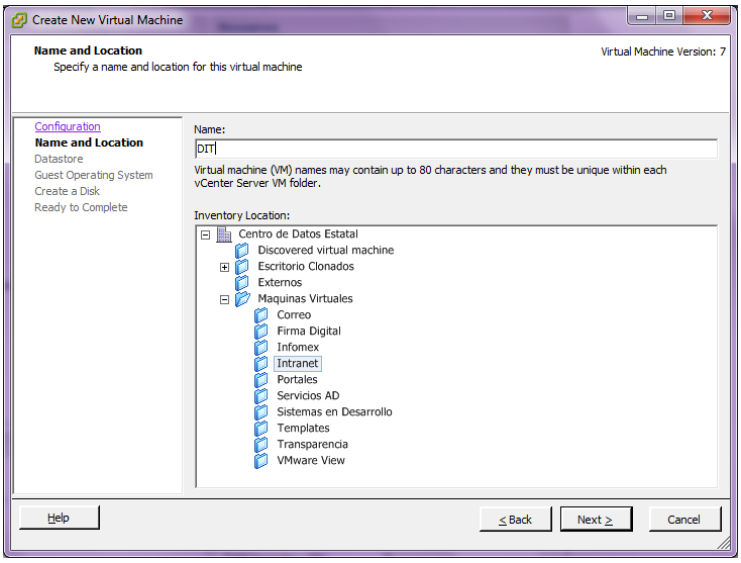
1. Se pone en la vista del inventario en modo de Maquinas Virtuales y Templates



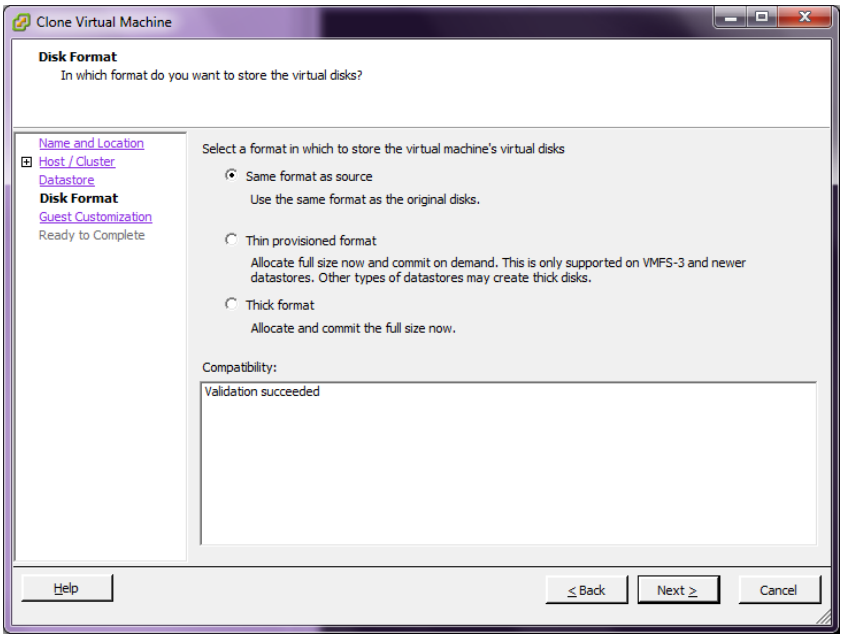
2. Se busca el template, se da click derecho sobre el y luego se elige la opción Deploy Virtual Machine from this Template.



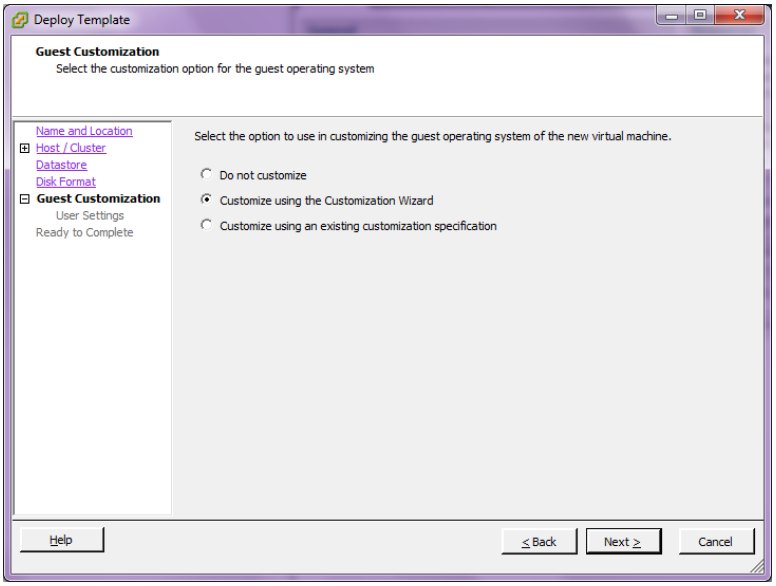
3. A continuación se pide proporcionar el nombre del servidor virtual que se genera a partir de este template y la ubicación en el inventario, después siguiente.



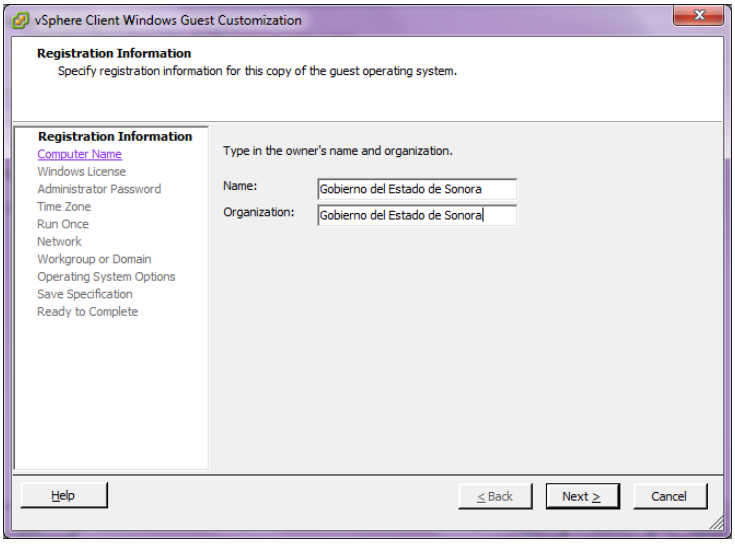
4. En las siguientes tres pantallas se selecciona Cluster, Host y Datastore que van a dar servicio al servidor virtual clonado.
5. Se pide seleccionar el tipo de formato de disco que dentra el servidor virtual, se debe seleccionar si se quiere el mismo formato que el servidor fuente, si quieremos modificarlo a que sea sobre demanda (thin provisioned) o si queremos que tenga todo el espacio asignado y reservado desde el inicio (Thick format).


Clone Virtual Machine
Disk Format
In which format do you want to store the virtual disks?
Name and Location
Host / Cluster
Datastore
Disk Format
Guest Customization
Ready to Complete
Select a format in which to store the virtual machine's virtual disks
Same format as source
Use the same format as the original disks.
Thin provisioned format
Allocate full size now and commit on demand. This is only supported on VMFS-3 and newer datastores. Other types of datastores may create thick disks.
Thick format
Allocate and commit the full size now.
Compatibility:
Validation succeeded
Help
≤ Back
Next ≥
Cancel

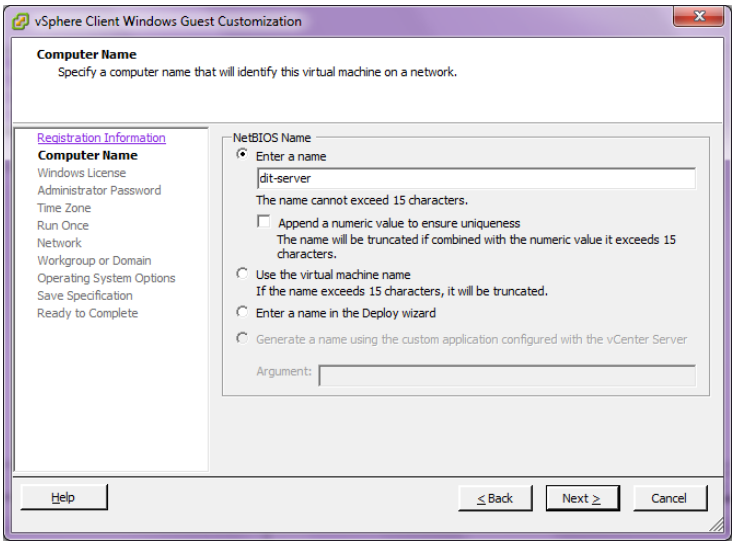
6. En la siguiente pantalla seleccionar la opción Costumize using the Costumization Wizard.



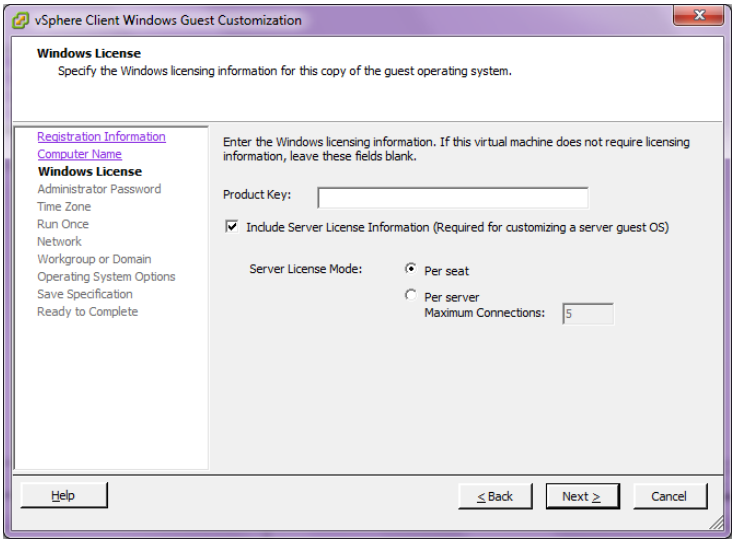
7. A continuación se inicializa un asistente para personalizar el deploy del servidor virtual.



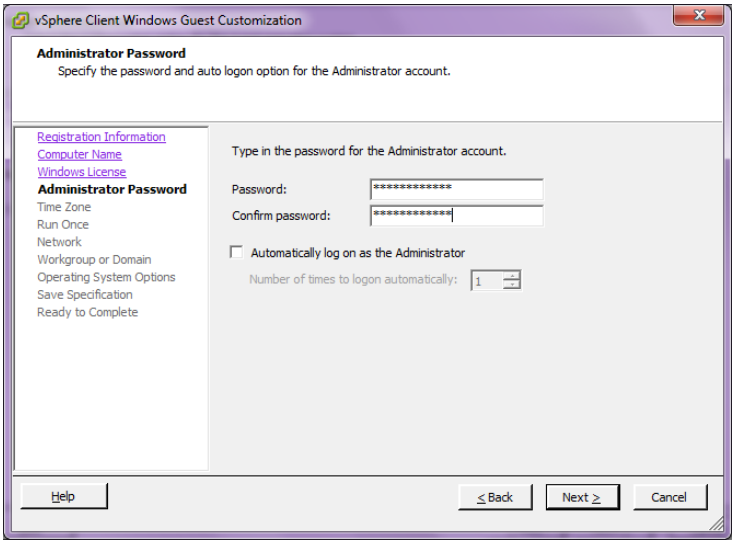
8. Capturamos el nombre del servidor virtual el cual será reconocido a nivel NetBios, no debe exceder de 15 caracteres.


vSphere Client Windows Guest Customization
Computer Name
Specify a computer name that will identify this virtual machine on a network.
Registration Information
Computer Name
Windows License
Administrator Password
Time Zone
Run Once
Network
Workgroup or Domain
Operating System Options
Save Specification
Ready to Complete
NetBIOS Name
Enter a name
dit-server
The name cannot exceed 15 characters.
Append a numeric value to ensure uniqueness
The name will be truncated if combined with the numeric value it exceeds 15 characters.
Use the virtual machine name
If the name exceeds 15 characters, it will be truncated.
Enter a name in the Deploy wizard
Generate a name using the custom application configured with the vCenter Server
Argument:
Help
< Back
Next >
Cancel

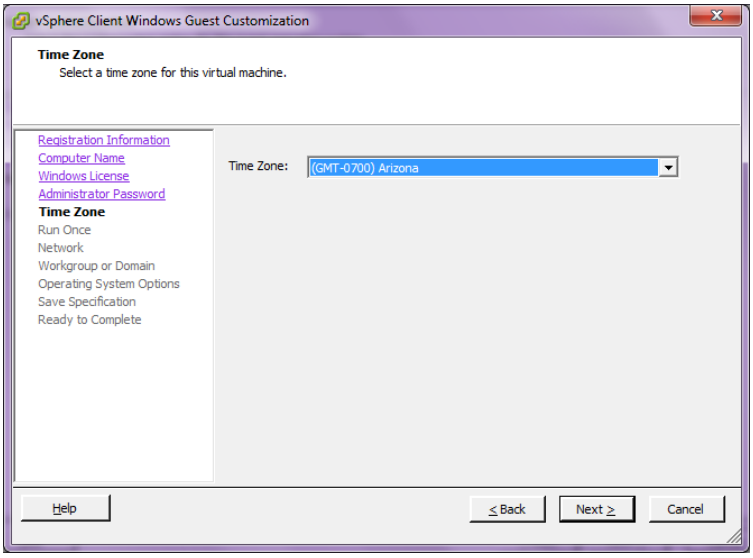
9. Se proporciona información de la licencia, como se muestra en la siguiente imagen:



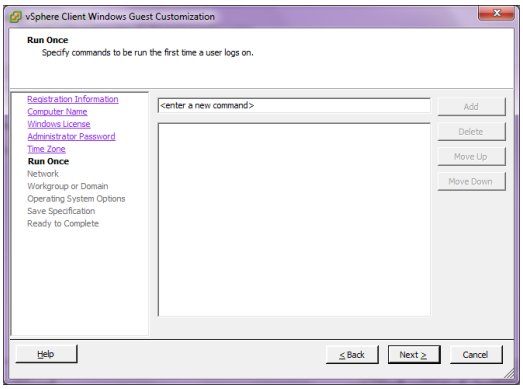
10. Se captura el password que tendrá el servidor virtual.



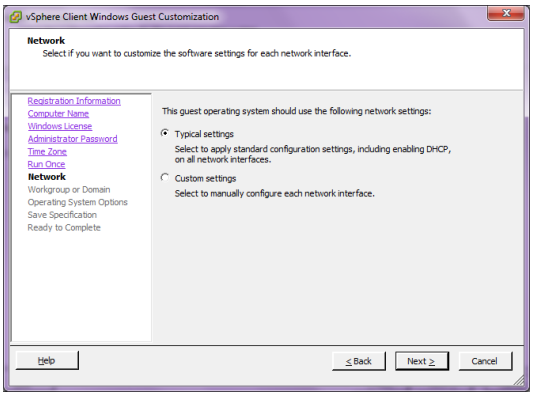
11. Seleccionar la zona horaria (Time Zone) como se muestra en la siguiente imagen y siguiente:



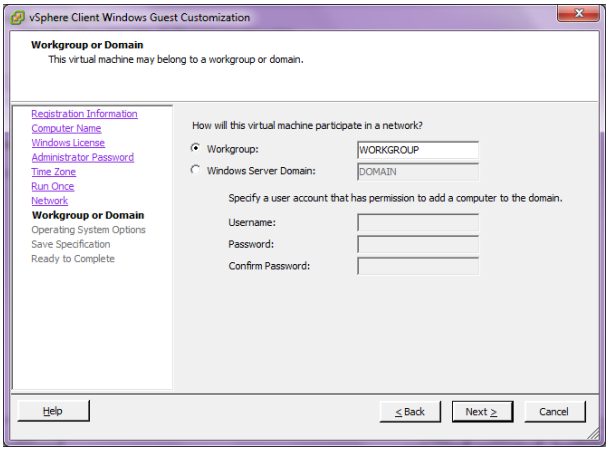
12. No se captura ningún comando solo se da siguiente.



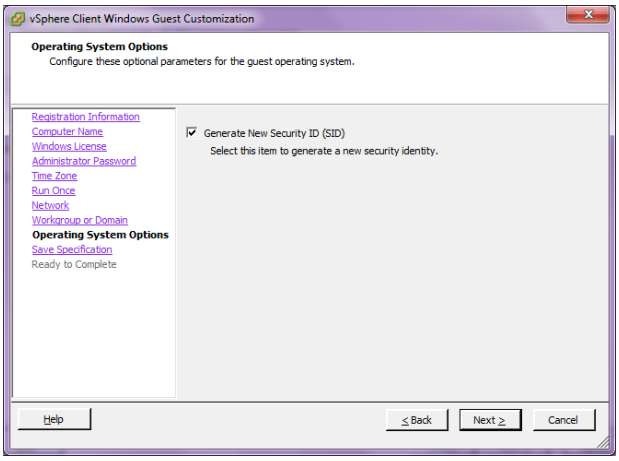
13. Se deja la opción por default y siguiente.



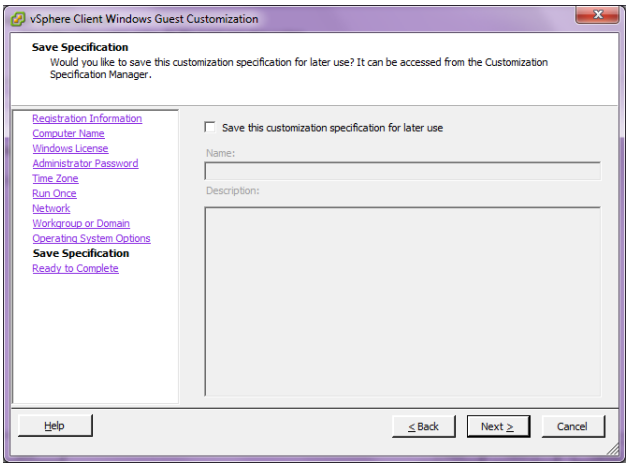
14. Se deja el grupo de trabajo por default y siguiente.



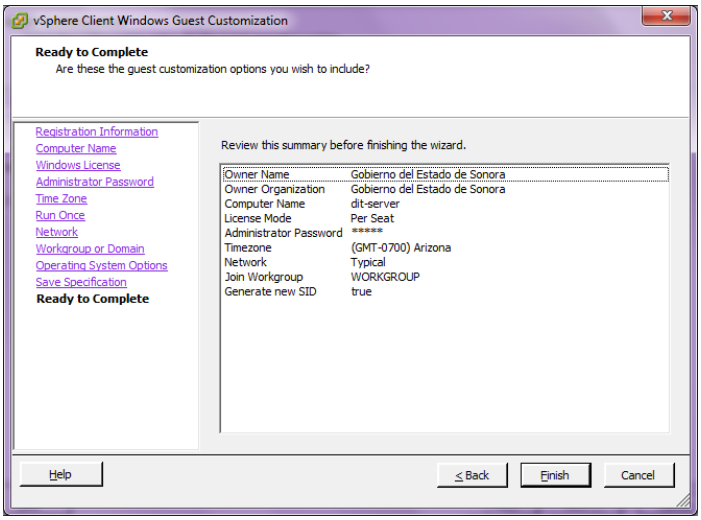
15. Se deja por default selecciona la opción de generar nuevo SID y siguiente.



16. Se deja sin mover las opciones y siguiente

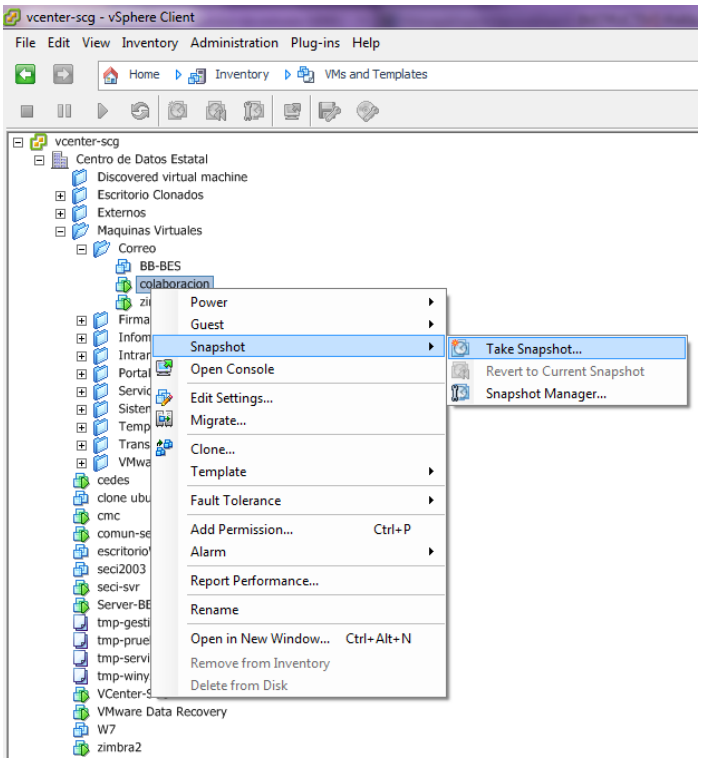


17. Por último verificamos la descripción con la que se hará el deploy del nuevo servidor virtual y finalizar.

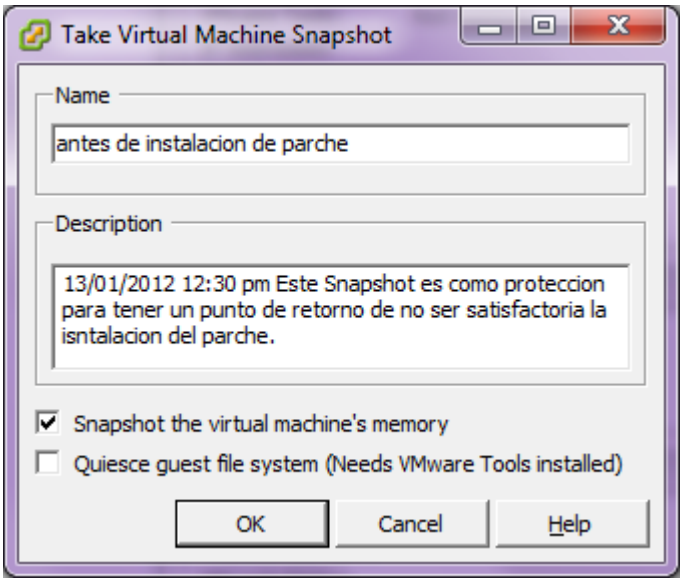


- ***Hacer Snapshot de un Servidor Virtual:***

1. Seleccionamos el servidor virtual que se tomara el Snapshot, click derecho seleccionar Snapshot-Take Snapshot



2. Se proporciona un nombre y la descripción del Snapshot es importante en alguno de ellos incluir la fecha y hora que se ejecutara esta acción, pulscar OK y en ese momento comenzara a ejecutarse el Snapshot


Take Virtual Machine Snapshot
Name
antes de instalacion de parche
Description
13/01/2012 12:30 pm Este Snapshot es como proteccion para tener un punto de retorno de no ser satisfactoria la isntalacion del parche.
Snapshot the virtual machine's memory
Quiesce guest file system (Needs VMware Tools installed)
OK
Cancel
Help

SERVICIO DE ESCRITORIOS VIRTUALES

1. Accesar a la consola de administración https://view.sonora.gob.mx/admin/
2. Proporcionar usuario de dominio con permisos de administración
3. De lado derecho existen varias opciones para monitoreo, creación y administración de los escritorios virtuales

SERVICIO DE CARPETAS COMPARTIDAS

1. Click derecho sobre la carpeta
2. Seleccionar la opción de compartir y seguridad
3. Habilitar la opción de compartir carpeta
4. En la pestaña de seguridad agregar los usuarios a los que se requiere dar el servicio, con los permisos de acceso correspondientes

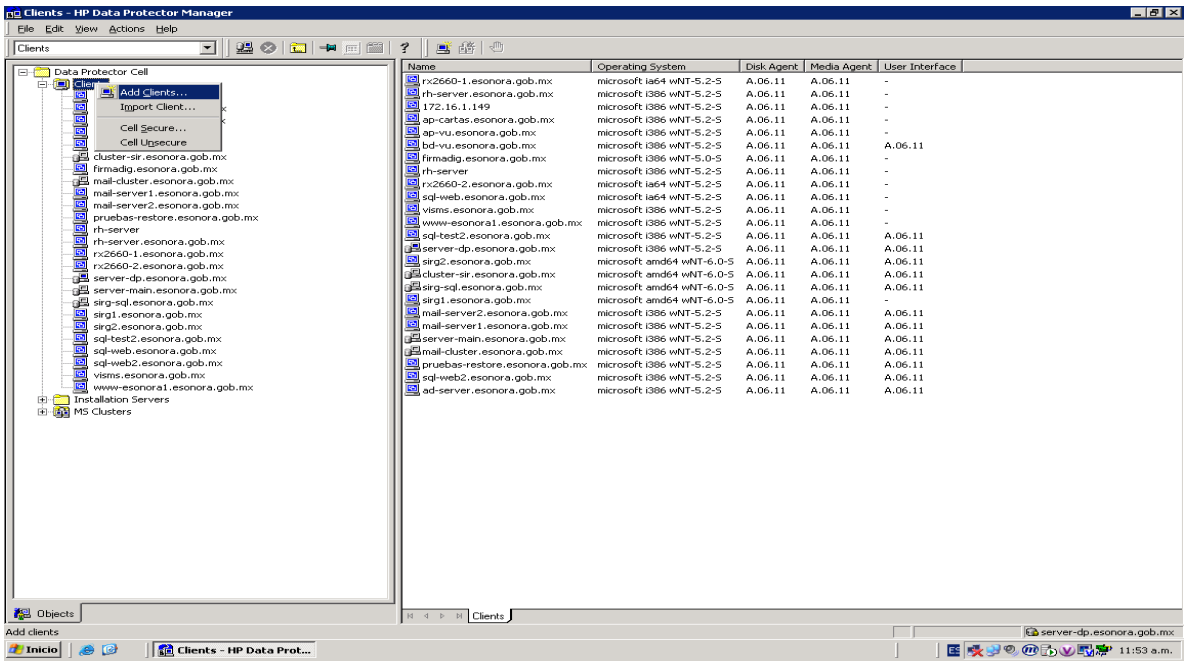
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

1. Montar la media del sistema operativo en el Servidor
2. Seguir los pasos del asistente de instalación
3. Configurar nombre del servidor e IP
4. Instalar Antivirus, si aplica
5. Habilitar servicios
6. Hacer solicitud de monitoreo y de respaldos

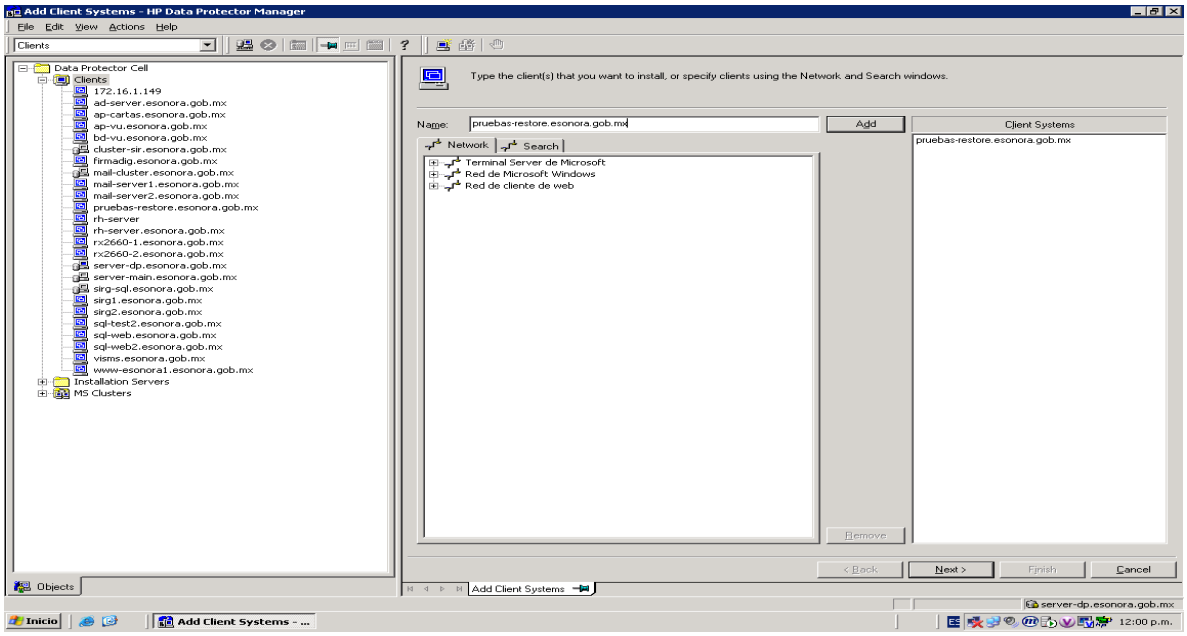
SUBCATEGORIA RESPALDOS

SERVICIO DE EJECUCIÓN DE RESPALDOS

1. Acceder a la consola de administración HP OpenView Storage Data Protector Manager y seleccionar add clients.



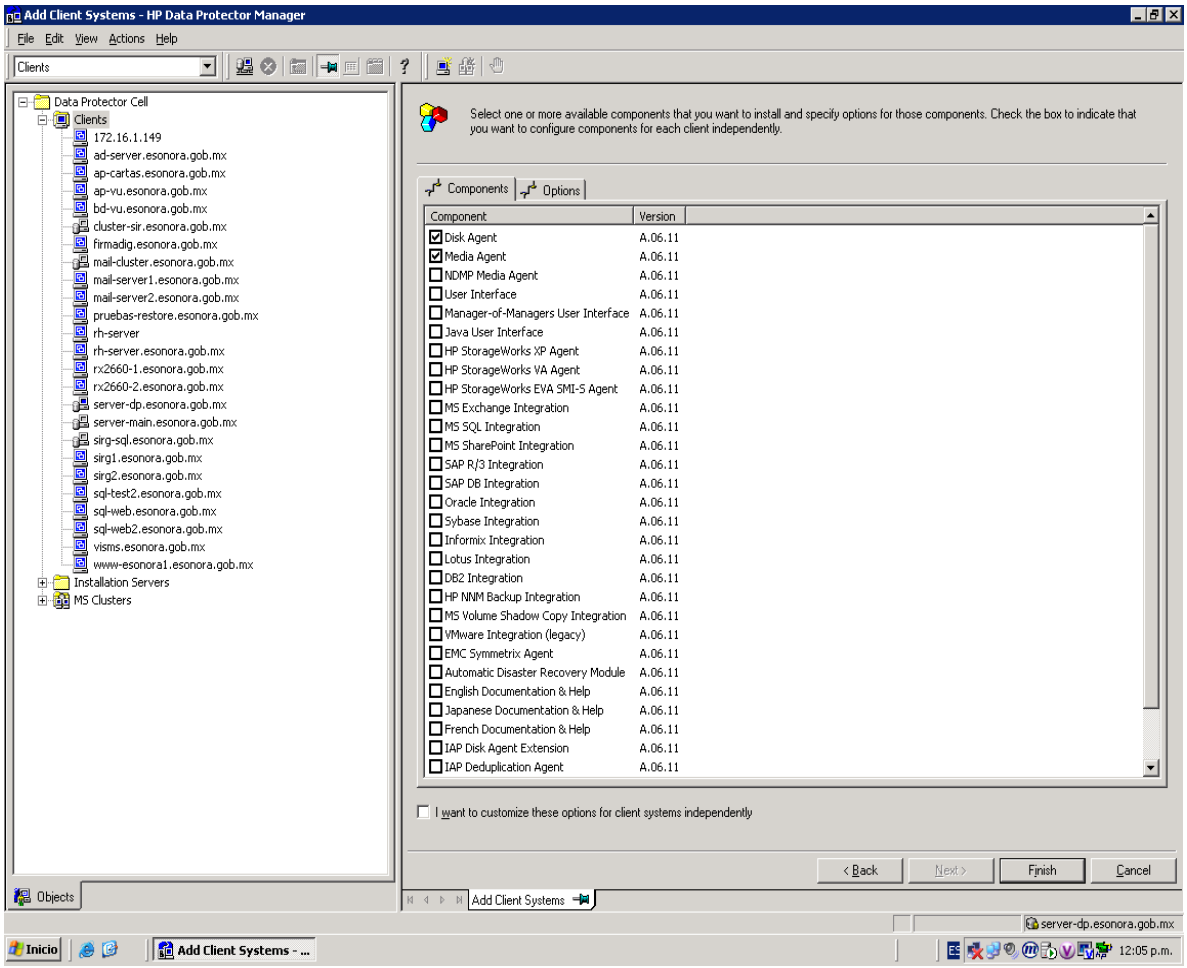
2. buscar equipo cliente por nombre o IP en la red y agregarlo al sistema.



3. agregar componentes de instalación dependiendo de los objetos a respaldar, ejemplo:

A) servidor de bases de datos (sql) se agregara ms integración sql

b) servidor de Exchange se agrega el componente Exchange integration.

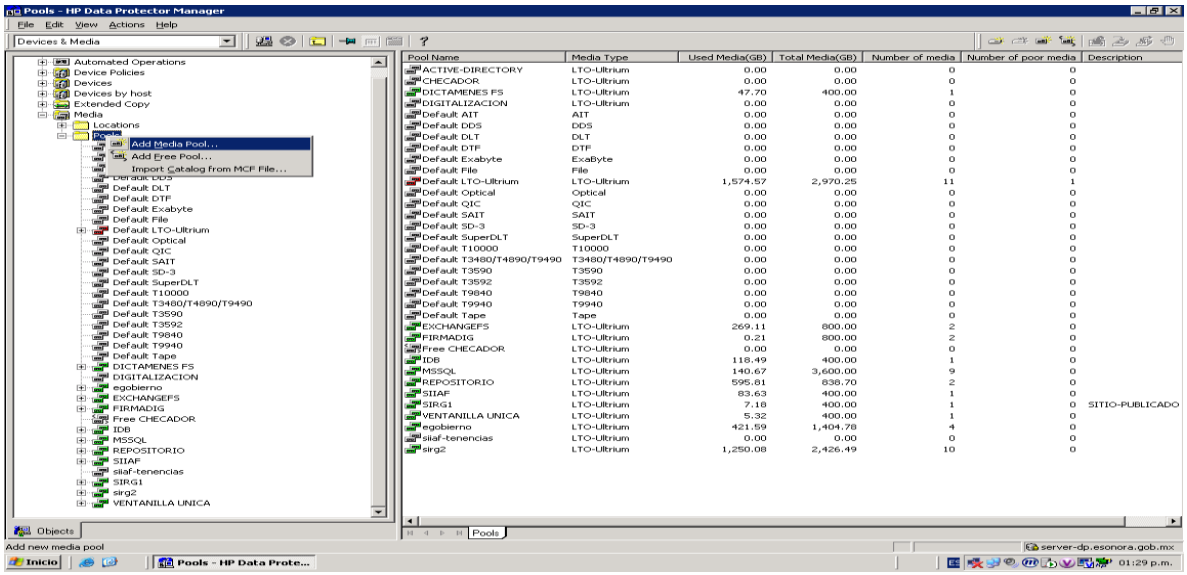


Nota: se recomienda ejecutar parches de actualización directamente en el cliente.

CONFIGURACION DE POOL DE CINTAS

ACTIVIDADES

- **a)** Seleccionar device media → media → pools
- **b)** Agregar pool asignándole un nombre para su identificación y el tipo de media que agrupara ejemplo lto-ultrium.


Pools - HP Data Protector Manager
File Edit View Actions Help
Devices & Media
Automated Operations
Device Policies
Devices
Devices by host
Extended Copy
Media
Locations
Pools
Add Media Pool...
Add Free Pool...
Import Catalog from MCF File...
Default DDS
Default DLT
Default DTF
Default Exabyte
Default File
Default LTO-Ultrium
Default Optical
Default QIC
Default SAIT
Default SD-3
Default SuperDLT
Default T10000
Default T3480/T4890/T9490
Default T3590
Default T3592
Default T9840
Default T9940
Default Tape
DICTAMENES FS
DIGITALIZACION
egobierno
EXCHANGEFS
FIRMADIG
Free CHECADOR
IDB
MSSQL
REPOSITORIO
SIIAF
siiaf-tenencias
SIRG1
sirg2
VENTANILLA UNICA
Objects
Pool Name | Media Type | Used Media(GB) | Total Media(GB) | Number of media | Number of poor media | Description
ACTIVE-DIRECTORY | LTO-Ultrium | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
CHECADOR | LTO-Ultrium | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
DICTAMENES FS | LTO-Ultrium | 47.70 | 400.00 | 1 | 0
DIGITALIZACION | LTO-Ultrium | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default AIT | AIT | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default DDS | DDS | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default DLT | DLT | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default DTF | DTF | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default Exabyte | ExaByte | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default File | File | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default LTO-Ultrium | LTO-Ultrium | 1,574.57 | 2,970.25 | 11 | 1
Default Optical | Optical | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default QIC | QIC | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default SAIT | SAIT | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default SD-3 | SD-3 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default SuperDLT | SuperDLT | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default T10000 | T10000 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default T3480/T4890/T9490 | T3480/T4890/T9490 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default T3590 | T3590 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default T3592 | T3592 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default T9840 | T9840 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default T9940 | T9940 | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
Default Tape | Tape | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
EXCHANGEFS | LTO-Ultrium | 269.11 | 800.00 | 2 | 0
FIRMADIG | LTO-Ultrium | 0.21 | 800.00 | 2 | 0
Free CHECADOR | LTO-Ultrium | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
IDB | LTO-Ultrium | 118.49 | 400.00 | 1 | 0
MSSQL | LTO-Ultrium | 140.67 | 3,600.00 | 9 | 0
REPOSITORIO | LTO-Ultrium | 595.81 | 838.70 | 2 | 0
SIIAF | LTO-Ultrium | 83.63 | 400.00 | 1 | 0
SIRG1 | LTO-Ultrium | 7.18 | 400.00 | 1 | 0 | SITIO-PUBLICADO
VENTANILLA UNICA | LTO-Ultrium | 5.32 | 400.00 | 1 | 0
egobierno | LTO-Ultrium | 421.59 | 1,404.78 | 4 | 0
siiaf-tenencias | LTO-Ultrium | 0.00 | 0.00 | 0 | 0
sirg2 | LTO-Ultrium | 1,250.08 | 2,426.49 | 10 | 0
Pools
Add new media pool
server-dp.esonora.gob.mx
Inicio
Pools - HP Data Prote...
01:29 p.m.

C) El siguiente paso es configurar las políticas al pool. Se configura en modo appendable, tiempo de validación y sobre escrituras se deja los valores por default, finalizar.

INGRESAR CINTA PARA RESPALDO

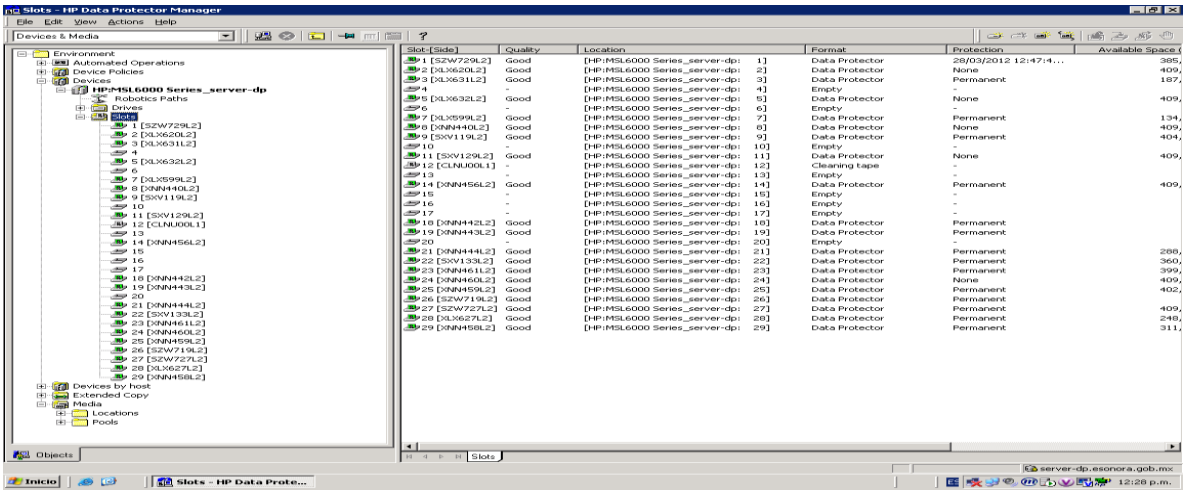
ACTIVIDADES

A) ingresar cinta lto-2 ultrium con etiqueta del código en robot de respaldo

B) formatear cinta

C) Seleccionar device media → device → msl6000 series → slot y escanear slot donde se encuentra la cinta para que detecte código de cinta.

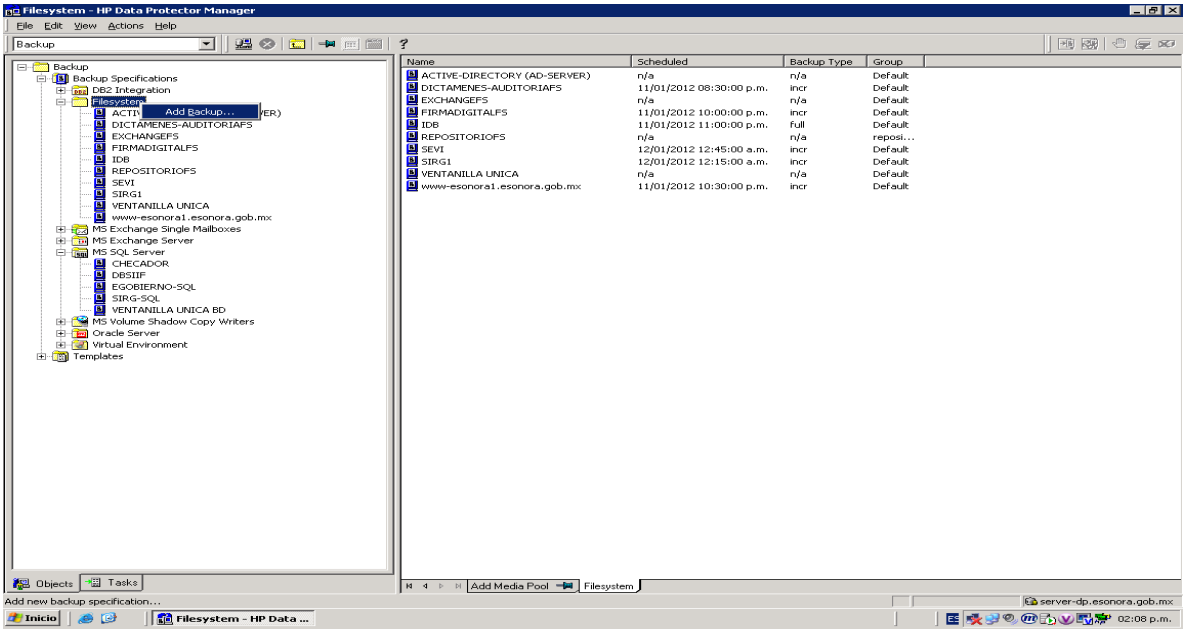
D) seleccionar el pool donde se agrupara la cinta.



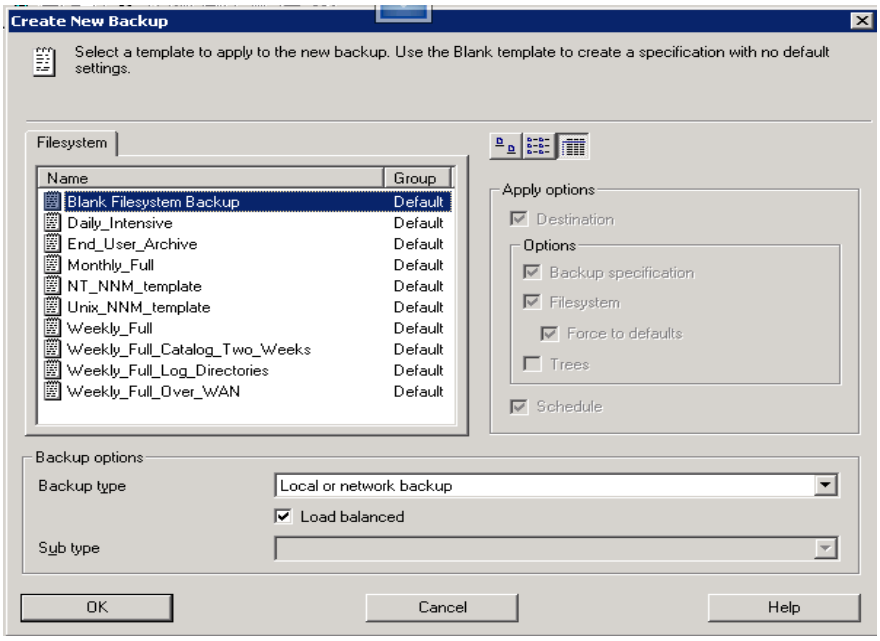
SERVICIO DE RESTAURACIÓN DE RESPALDOS

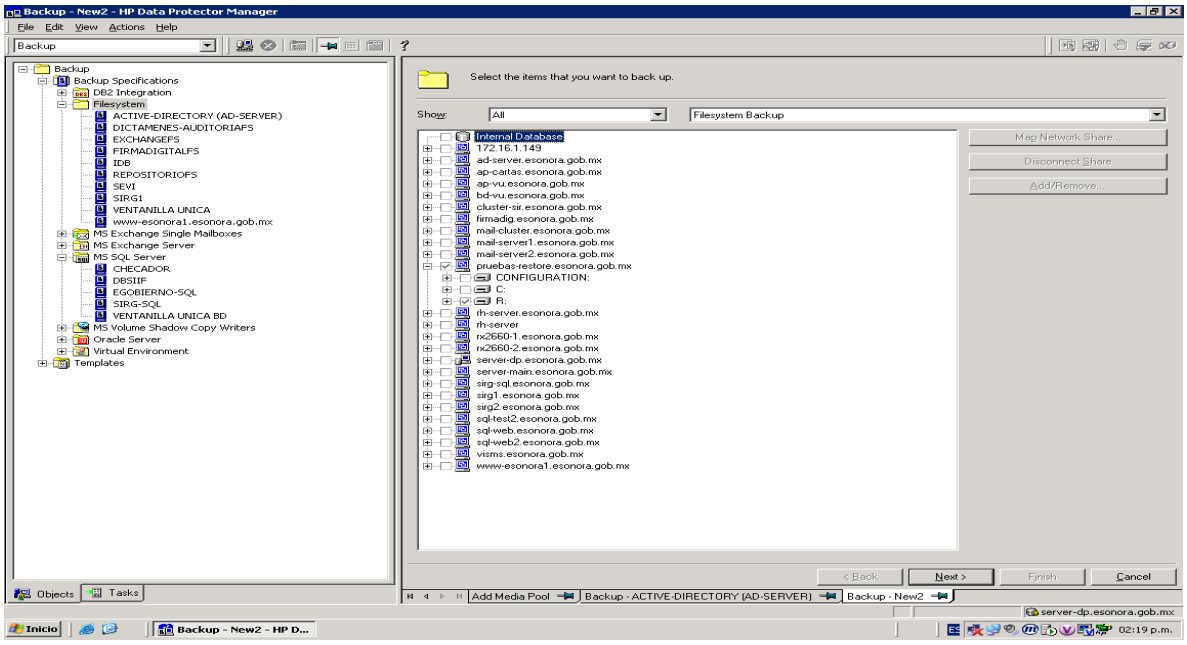
ACTIVIDADES

A) para crear una tarea programada de respaldo, abrimos el menú backup seleccionamos el que tipo de respaldo, es decir si es base de datos, aplicación etc.

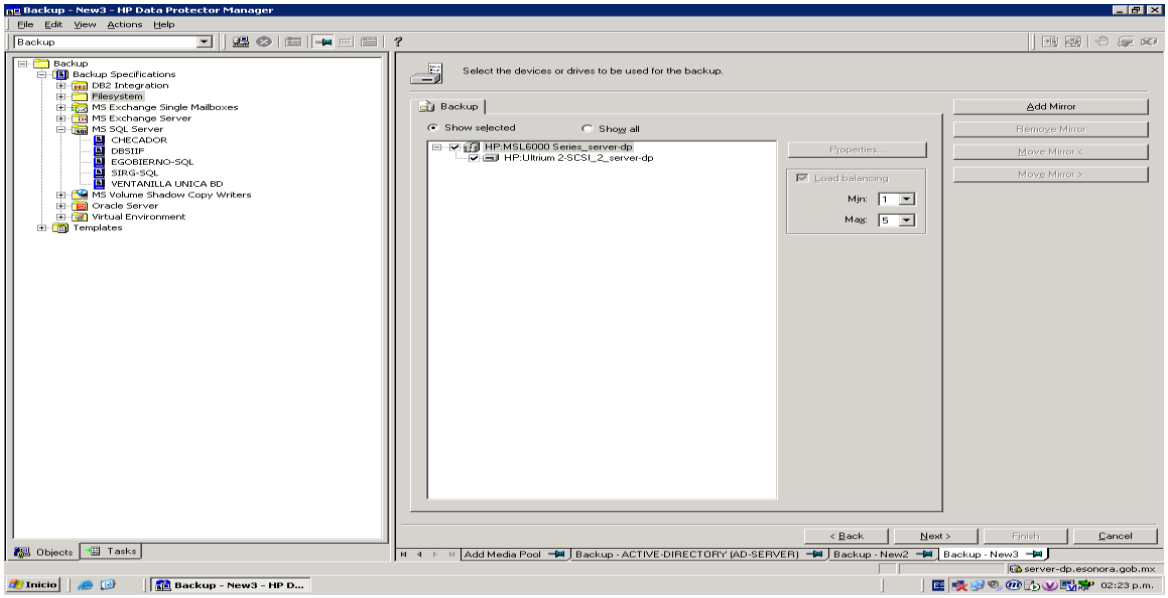


B) Seleccione Servidor cliente, Unidad y Directorio fuente de donde se realizará la copia.

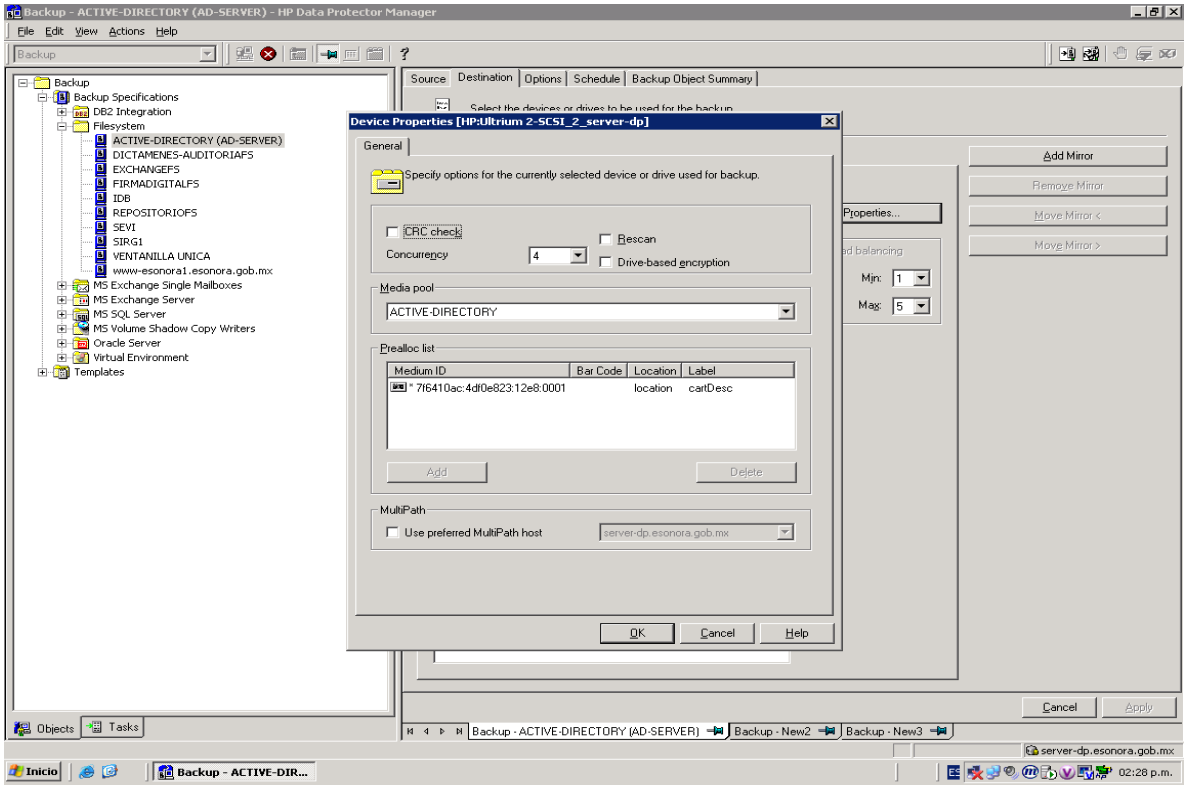

Create New Backup
Select a template to apply to the new backup. Use the Blank template to create a specification with no default settings.
Filesystem
Name
Group
Blank Filesystem Backup
Default
Daily_Intensive
End_User_Archive
Monthly_Full
NT_NNM_template
Unix_NNM_template
Weekly_Full
Weekly_Full_Catalog_Two_Weeks
Weekly_Full_Log_Directories
Weekly_Full_Over_WAN
Apply options
Destination
Options
Backup specification
Filesystem
Force to defaults
Trees
Schedule
Backup options
Backup type
Local or network backup
Load balanced
Sub type
OK
Cancel
Help


Backup - New2 - HP Data Protector Manager
File Edit View Actions Help
Backup
Backup Specifications
DB2 Integration
Filesystem
ACTIVE-DIRECTORY (AD-SERVER)
DICTAMENES-AUDITORIAFS
EXCHANGEFS
FIRMADIGITALFS
IDB
REPOSITORIOFS
SEVI
SIRG1
VENTANILLA UNICA
www-esonora1.esonora.gob.mx
MS Exchange Single Mailboxes
MS Exchange Server
MS SQL Server
CHECADOR
DBSIIF
EGOBIERNO-SQL
SIRG-SQL
VENTANILLA UNICA BD
MS Volume Shadow Copy Writers
Oracle Server
Virtual Environment
Templates
Objects
Tasks
Select the items that you want to back up.
Show:
All
Filesystem Backup
Internal Database
172.16.1.149
ad-server.esonora.gob.mx
ap-cartas.esonora.gob.mx
ap-vu.esonora.gob.mx
bd-vu.esonora.gob.mx
cluster-sir.esonora.gob.mx
firmadig.esonora.gob.mx
mail-cluster.esonora.gob.mx
mail-server1.esonora.gob.mx
mail-server2.esonora.gob.mx
pruebas-restore.esonora.gob.mx
CONFIGURATION:
C:
R:
rh-server.esonora.gob.mx
rh-server
rx2660-1.esonora.gob.mx
rx2660-2.esonora.gob.mx
server-dp.esonora.gob.mx
server-main.esonora.gob.mx
sirg-sql.esonora.gob.mx
sirg1.esonora.gob.mx
sirg2.esonora.gob.mx
sql-test2.esonora.gob.mx
sql-web.esonora.gob.mx
sql-web2.esonora.gob.mx
visms.esonora.gob.mx
www-esonora1.esonora.gob.mx
Map Network Share...
Disconnect Share
Add/Remove...
< Back
Next >
Finish
Cancel
Add Media Pool
Backup - ACTIVE-DIRECTORY (AD-SERVER)
Backup - New2
server-dp.esonora.gob.mx
Inicio
Backup - New2 - HP D...
02:19 p.m.

C) Seleccione drive de Grabación en librería msl6000, aquí se selecciona **HP:Ultrium 2-SCSI-2**

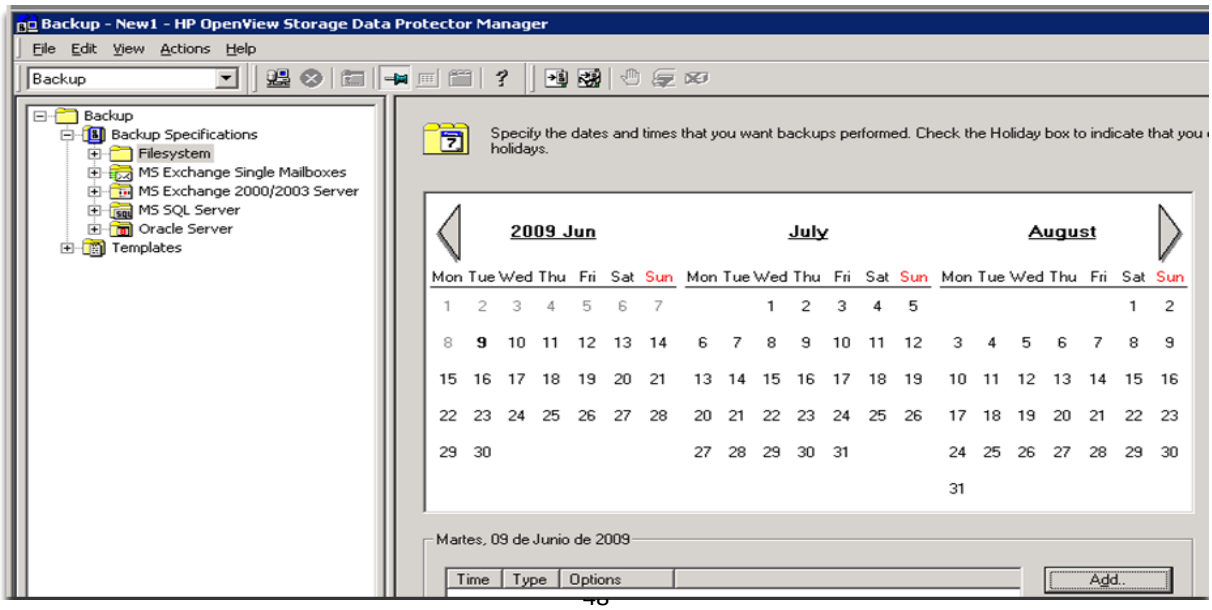


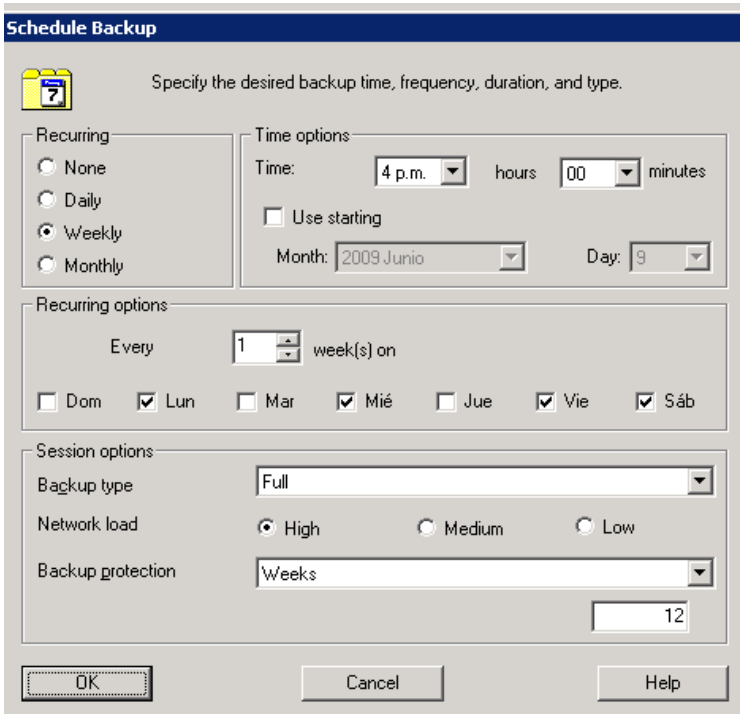
D) SELECCIONAR pool de cintas (grupo) al que pertenecerá la tarea programada y adicionar cintas contenidas en el grupo.



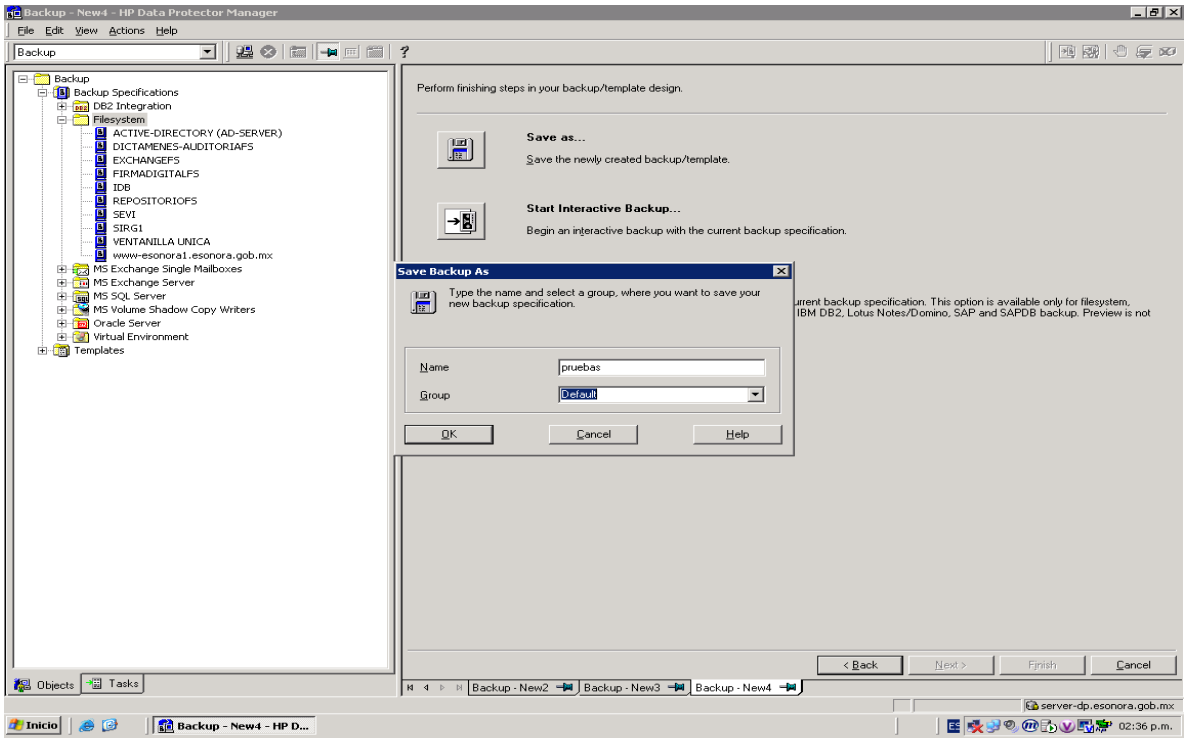
E) La planeación de la Calendarización de las tareas se debe tomar en cuenta de tal modo que no se empalmen las mismas. Se debe de verificar la recurrencia del respaldo diario, semanal, mensual, la hora especifica a realizar, que tipo de respaldo será completo o incremental y el periodo de protección de los datos.

Nota la protección del backup dependerá del tiempo que se requiera proteger la información.



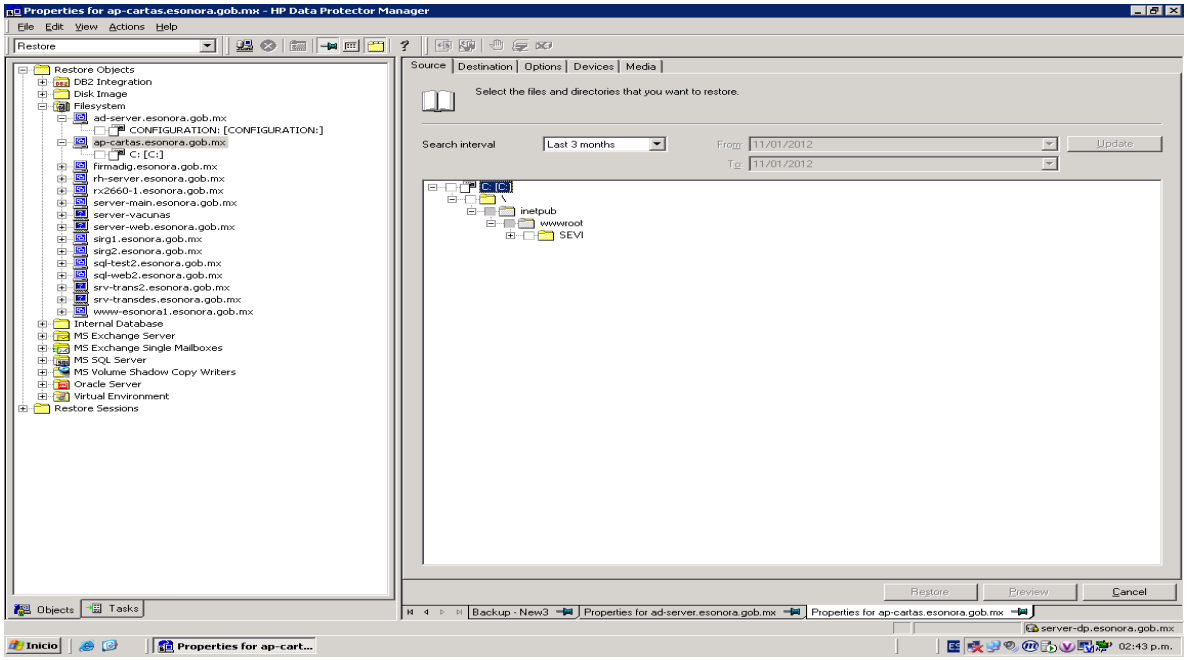


F) Al salvar los cambios se pide asignar nombre al backup creado.

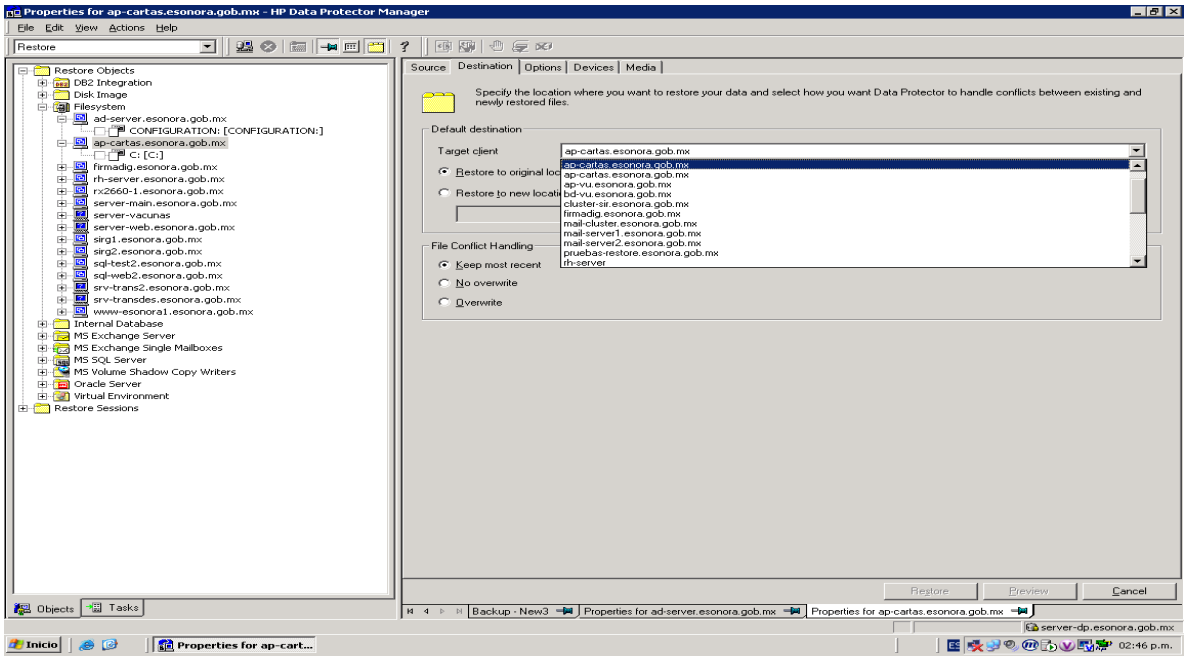


RESTAURACION DE RESPALDOS

A) Abrir menú restore y seleccionar el respaldo que se desea restaurar



B) seleccionar destino de la restauración.



C) Ejecutar el restore.

SUBCATEGORIA SEGURIDAD

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE RESTRICCIONES EN FIREWALL

SERVICIO DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS ANTISPAM

1. Ir al equipo de seguridad Antispam. (172.16.0.100).
2. Validar que tipo de servicio se requiere dar de antispam:
3. **Desbloqueo de correo**, es necesario el la dirección del correo del destinatario que no recibió, posteriormente buscar en las colas de correo verificando cual fue la política que bloqueo el correo deseado para corregir el problema.
4. **Bloqueo de correos**, en el caso de que las políticas de bloqueos de correo, permitan entrar a algún correo no deseado, el usuario reporta el correo no deseado y se agrega a listas negras
5. **Verificación de logs.** Es necesario estar monitoreando los logs de entradas y salidas de correos, para validar que el tráfico no salga de los estándares de comportamiento y evitar que nos posicionen en listas negras ó se este filtrando demasiado SPAM.

INSTRUCTIVO PROYECTOS TECNOLÓGICOS

Objetivo:
Dirigir, controlar y supervisar las actividades de diseño, desarrollo, implementación y operación de la infraestructura tecnológica, tecnología de la información, análisis y rediseño de los procesos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal. (Sustentado en la fracción XI del Artículo 6º Bis A)

SUBCATEGORIA PROYECTO

SERVICIO DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES DE SERVIDORES

1. Se recibe solicitud por oficio
2. Se contacta a usuarios para verificar requerimientos
3. Se solicita información adicional que el usuario no especifica en el oficio referente a su uso, capacidad de servicios, etc.
4. Se elabora documento con especificaciones en base a normatividad y se anexa
5. Se emite dictamen

SERVICIO DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES DE COMUNICACIONES

6. Se recibe solicitud por oficio
7. Se contacta a usuarios para verificar requerimientos
8. Se solicita información adicional que el usuario no especifica en el oficio referente a su uso, capacidad de servicios, etc.
9. Se elabora documento con especificaciones en base a normatividad y se anexa
10. Se emite dictamen

SERVICIO DE REVISIÓN DE ESPECIFICACIONES DE EQUIPO ACTIVO

1. Se recibe solicitud por oficio
2. Se contacta a usuarios para verificar requerimientos
3. Se solicita información adicional que el usuario no especifica en el oficio referente a su uso, capacidad de servicios, etc.
4. Se elabora documento con especificaciones en base a normatividad y se anexa
5. Se emite dictamen